



DECLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIERE

2022

AGIR CHAQUE
JOUR DANS VOTRE
INTÉRÊT ET CELUI
DE LA SOCIÉTÉ



MORBIHAN

TABLE DES MATIERES

TABLE DES MATIERES	1
NOTRE MODELE D’AFFAIRES	4
NOTRE MODELE DE GOUVERNANCE	5
NOTRE DEMARCHE DE RESPONSABILITE SOCIETALE D’ENTREPRISE (RSE)	6
La RSE au sein du Groupe Crédit Agricole	6
La RSE au Crédit Agricole du Morbihan	7
RETROSPECTIVE 2022 ET PERSPECTIVE 2023	9
Exécution de la feuille de route RSE 2022	10
Feuille de route prévisionnelle 2023	11
NOS 14 RISQUES EXTRA-FINANCIERS	12
1- PRISE EN COMPTE INSUFFISANTE DES ENJEUX DU MODELE COOPERATIF ET MUTUALISTE	13
Description du risque	13
Enjeux et Opportunités	13
Politique et Engagements	13
Actions et résultats 2022	14
Indicateur de performance	21
2- NON PRISE EN COMPTE DES ENJEUX RSE DANS LA POLITIQUE DE L'ENTITE	22
Description du risque	22
Enjeux et opportunités	22
Politique et Engagements	22
Actions et résultats 2022	23
Indicateur de performance	25
3- BAISSSE DE LA QUALITE DE VIE AU TRAVAIL ET DEGRADATION DU CLIMAT SOCIAL	26
Description du risque	26
Enjeux et Opportunités	26
Politique et Engagements	26
Actions et résultats 2022	28
Chiffres clés	31
Indicateur de performance	32
4- PLAN DE FORMATION INADAPTE AUX ENJEUX D'EXPERTISE DES COLLABORATEURS ET A LEUR ADAPTATION AUX ENJEUX NUMERIQUES	33
Description du risque	33
Enjeux et Opportunités	33
Politique et Engagements	33
Actions et résultats 2022	34
Indicateur de performance	36
5- INEGALITES DE TRAITEMENT EN MATIERE D'EGALITE PROFESSIONNELLE ET D'INCLUSION	37

Description du risque	37
Enjeux et opportunités	37
Politique et Engagements	37
Actions et résultats 2022.....	38
Indicateurs de performance	40
6-NON PRISE EN COMPTE DES RISQUES ESG ET CLIMATIQUES DANS LA RELATION CLIENTS	41
Description du risque	41
Enjeux et Opportunités.....	41
Politique et Engagements	41
Actions et résultats 2022.....	46
Indicateur de performance	56
7-NON ACCOMPAGNEMENT DANS LES ENJEUX DE TRANSITION AGRICOLE	57
Description du risque	57
Enjeux et opportunités	57
Politique et Engagements	57
Actions et résultats 2022.....	58
Indicateur de performance	62
8-INSUFFISANCE DE MISE EN ŒUVRE DE PLAN D’ACTIONS POUR CONTRIBUER A LA NEUTRALITE CARBONE POUR L’EMPREINTE INTERNE DE L’ENTITE	63
Description du risque	63
Enjeux et opportunités	63
Politique et Engagements	63
Actions et résultats 2022.....	64
Indicateur de performance	69
9-MAILLAGE TERRITORIAL INSUFFISANT POUR REpondre AUX BESOINS DES CLIENTS ET OFFRE DE SERVICES INADAPTEE SUR LES CANAUX DE DISTRIBUTION A DISTANCE	70
Description du risque	70
Enjeux et Opportunités.....	70
Politique et Engagements	70
Actions et résultats 2022.....	71
INDICATEURS DE PERFORMANCE	73
10-NON PRISE EN COMPTE DES ALEAS PERSONNELS ET PROFESSIONNELS DANS LES MOMENTS DE VIE DE LA CLIENTELE	74
Description du risque	74
Enjeux et Opportunités.....	74
Politique et Engagements	74
Actions et résultats 2022.....	77
Indicateur de performance	79

11-NON PRISE EN COMPTE DES ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX ET SOCIETAUX DANS LA SELECTION ET LA RELATION DES FOURNISSEURS	80
Description du risque	80
Enjeux et Opportunités.....	80
Politiques et Engagements	80
Actions et résultats 2022.....	81
Chiffres clés 2022	83
Indicateur de performance	84
12-DEFAUT DE CONSEIL / LITIGES SUR LA PERFORMANCE DES ACTIVITES DE CONSEIL / MANQUE DE CLARTE OU TRANSPARENCE SUR LES PRODUITS ET SERVICES FOURNIS A LA CLIENTELE	85
Description du risque	85
Enjeux et Opportunités.....	85
Politique et Engagements	85
Actions et résultats 2022.....	88
Indicateur de performance	93
13-PRATIQUES DELOYALES ET CONTRAIRES AUX REGLES DE DEONTOLOGIE ET D'ETHIQUE DE LA CAISSE REGIONALE	94
Description du risque	94
Enjeux et Opportunités.....	94
Politique et Engagements	94
Actions et résultats 2022.....	98
Indicateur de performance	99
14-INSUFFISANCE DE PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES	100
Description du risque	100
Enjeux et Opportunités.....	100
Politique et Engagements	100
Actions et résultats 2022.....	102
Chiffres clés 2022	103
Indicateurs de performance	103
SYNTHESE DES INDICATEURS DE PERFORMANCE	104
NOTE METHODOLOGIQUE	108
Méthodologie d'analyse des risques extra-financiers de la Caisse régionale	110
Informations non traitées ou non pertinentes au regard de l'activité de l'entreprise	112
Précisions méthodologiques	113
Informations relatives à la Taxonomie européenne.....	113
Informations relatives au Règlement Disclosure	122
AVIS DE CONFORMITE ET DE SINCERITE EMIS PAR L'OTI	123

NOTRE MODELE D'AFFAIRES

MODÈLE D'AFFAIRES DU CRÉDIT AGRICOLE DU MORBIHAN

AGIR CHAQUE JOUR DANS L'INTÉRÊT DE NOS CLIENTS ET DE LA SOCIÉTÉ

NOS RESSOURCES

NOS TALENTS

1 241 collaborateurs (CDI, CDD et apprentis)
366 administrateurs au service du territoire et de ses acteurs



NOTRE CAPITAL

1 130 M€ en fonds propres prudeniels CET 1
13 706 M€ en total bilan social
374 M€ de parts sociales
1,58% de créances douteuses et litigieuses



NOTRE ANCRAGE TERRITORIAL

1 siège social à Vannes
39 Caisses locales
72 agences
4 agences entreprises
2 agences banque privée
1 Point Passerelle
1 Village by CA



NOS SYNERGIES ORGANISATIONNELLES

Synergies intra groupe CA nationales
Amundi, Pacifica, Prédica, CA Assurances, CAPayment Services, CA Consumer Finance, CA CIB, CA Immobilier, CAMCA, CA Technologies Services

Synergies intra groupe CA régionales
Unexo, Doxio, Square Habitat, CA22, CA29, CA35 et CA56 : 25 pôles de coopération bretonne

NOS RESSOURCES ENVIRONNEMENTALES

- 3,4 % de consommation d'électricité
22,77% d'électricité du siège produite via les panneaux photovoltaïques
- 31,8% de consommation de gaz
- 12,4% de consommation papier
20 bornes de recharges dédiées aux véhicules électriques

NOS ACTIVITÉS

BANQUE

- Épargne
- Crédits
- Placements
- Banque au quotidien, services bancaires



ASSURANCE

- Biens et personnes
- Protection juridique
- Télésurveillance

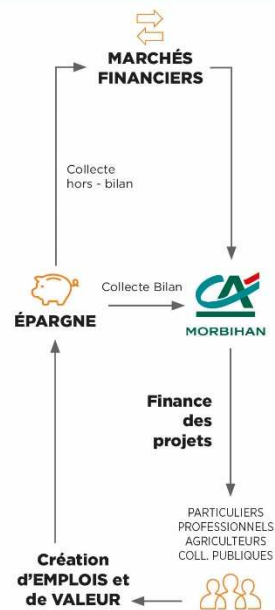


IMMOBILIER

- Biens
- Investissements
- Financement
- Protection



Une banque 100% humaine et 100% digitale qui accompagne ses 400 435 clients (particuliers, collectivités publiques et associations, entreprises, agriculteurs, professionnels)



NOTRE CRÉATION DE VALEUR

EN FAVORISANT UNE CROISSANCE DURABLE DU CRÉDIT AGRICOLE DU MORBIHAN

243,1M€ de Produit Net Bancaire (PNB)
51,2M€ de résultat net
7,2M€ d'intérêts à verser en 2023 au titre de 2022 aux CCA et CCI



EN CONSOLIDANT NOTRE MODÈLE COOPÉRATIF ET MUTUALISTE

60,7% clients sociétaires
+1 116 sociétaires
7,6 M€ d'intérêts à verser aux sociétaires en 2023 au titre de 2022.



EN CONTRIBUANT AUX BESOINS DE L'ÉTAT ET DES COLLECTIVITÉS

29,3 M€ d'impôts et taxes

EN VEILLANT AU DÉVELOPPEMENT ET À L'ÉPANOUISSEMENT PROFESSIONNEL DE NOS COLLABORATEURS

80,3 M€ de salaires et de charges sociales (dont intéressement et participation 6,9M€)
108 recrutements CDI
79 en Indice d'Engagement et de Recommandation Collaborateurs (IER 2022)
93/100 en Index égalité professionnelle F/H
54 heures de formation par collaborateur
7,5% de travailleurs en situation de handicap (2021)



EN ACCOMPAGNANT L'ENSEMBLE DE NOS CLIENTS DANS LEURS PROJETS ET MOMENTS DE VIE GRÂCE À DES CONSEILLERS À L'ÉCOUTE ET UNE DÉMARCHE INNOVANTE

10,1 Md€ d'encours de crédits (+5,8%)
14,8 Md€ d'encours d'épargne (+2,6%)
+6 en Indice de Recommandation Client (IRC)
17 start-up accompagnées par le Village by CA
198 nouvelles situations instruites par Point Passerelle
770 M€ d'encours ISR

EN CONTRIBUANT AU DÉVELOPPEMENT DU TERRITOIRE MORBIHANNAIS VIA NOTRE ENGAGEMENT SOCIÉTAL

682 773€ en dépenses de mécénat, sponsoring et de soutien
6,6/10 en Indice d'Engagement Sociétal (clients particuliers 2022, + 1)

EN DÉVELOPPANT DES RELATIONS RESPONSABLES AVEC NOS FOURNISSEURS

72,09% d'achats locaux
46,43% de fournisseurs (dont le volume d'affaires est supérieur à 50 000€) évalués RSE

EN AGISSANT DANS UNE DÉMARCHE RESPONSABLE ET DURABLE POUR L'ENVIRONNEMENT

19,83 M€ de financement pour les énergies renouvelables
8,9 M€ de financement pour la rénovation énergétique de l'habitat

UNE BANQUE COOPÉRATIVE AUX VALEURS MUTUALISTES

Proximité

Responsabilité

Solidarité

Utilité

NOTRE MODELE DE GOUVERNANCE

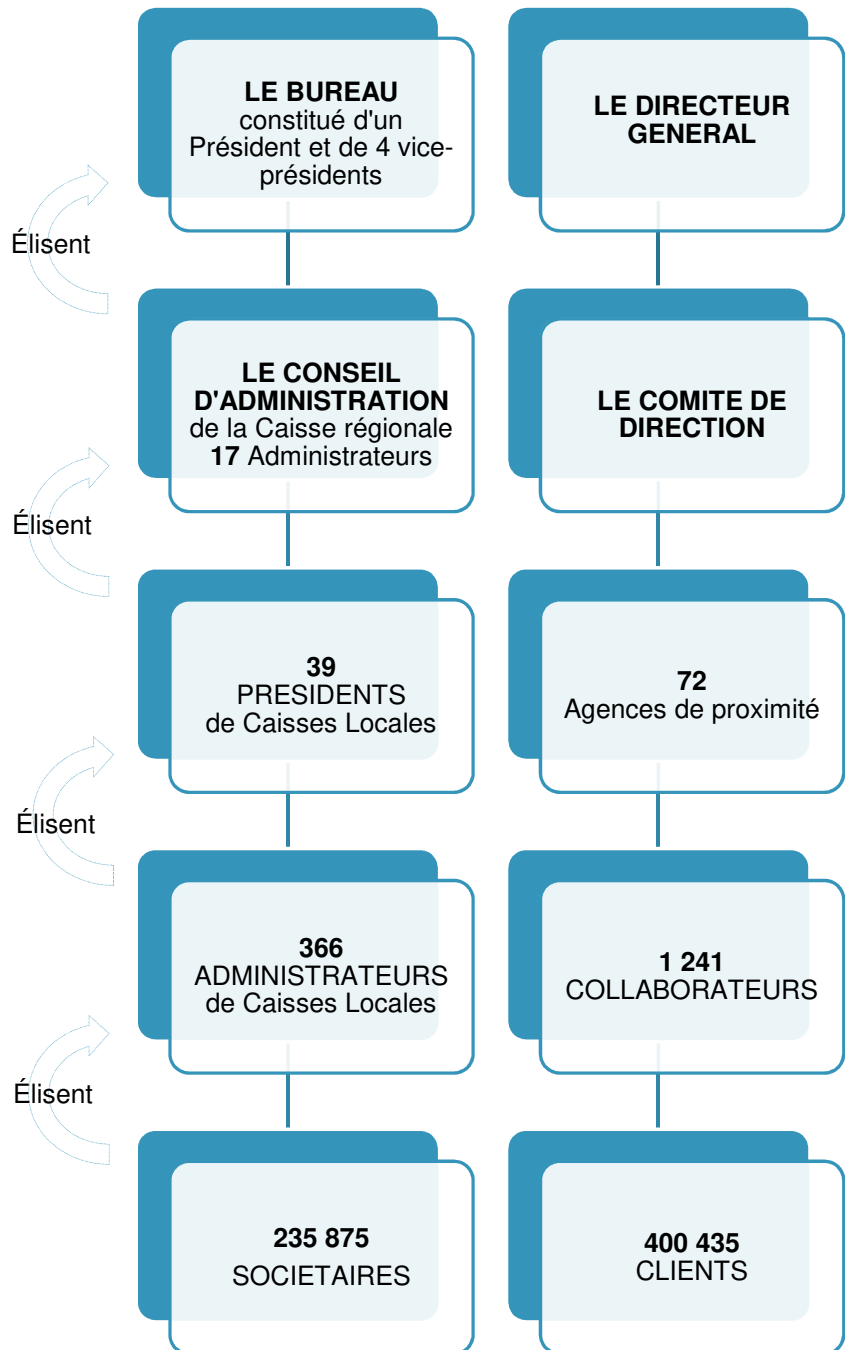
La gouvernance coopérative s'articule autour de deux instances : le Conseil d'Administration de la Caisse régionale, organe délibérant, et le Comité de Direction, organe exécutif.

Les fonctions de Présidence et de Direction sont dissociées.

Le Conseil d'Administration élit chaque année son Président et constitue son Bureau.

Il valide la stratégie de l'entreprise sur son territoire et en contrôle l'exécution confiée au Comité de Direction qui a tout pouvoir de mise en œuvre.

Les administrateurs des Caisses Locales sont les porte-parole des sociétaires auprès la gouvernance de la Caisse Locale. Ils animent la vie coopérative et leur communauté de sociétaires ; ils sont les ambassadeurs du Crédit Agricole et **contribuent au développement local du territoire.**



NOTRE DEMARCHE DE RESPONSABILITE SOCIETALE D'ENTREPRISE (RSE)

LA RSE AU SEIN DU GROUPE CREDIT AGRICOLE

Depuis 2019, le Groupe Crédit Agricole s'est doté d'une raison d'être « Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société ». C'est de ce fil rouge que découlent les actions du Projet Stratégique du Groupe, avec au cœur de cette ambition, le Projet Sociétal.

En 2021, le Groupe a défini son nouveau Projet Sociétal, au plus près de la vie quotidienne de ses clients. Amené à s'amplifier, ce plan s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue et de transparence sur son avancement, avec la mise en place, notamment, de l'Indice d'Engagement Sociétal impliquant l'ensemble des parties prenantes.

Banque verte, le Crédit Agricole veut contribuer à faire tourner l'économie réelle dans le même sens que la planète, pour le bien commun, pour le climat, pour la cohésion sociale, pour les transitions agricole et agroalimentaire, en mettant le Projet Sociétal au cœur de ses activités.

Le Projet Sociétal affiche 3 priorités phares déclinées en 10 engagements collectifs :

AGIR POUR LE CLIMAT ET LA TRANSITION VERS UNE ÉCONOMIE BAS CARBONE

#1

Atteindre la neutralité carbone d'ici 2050

- Arrêt total de financement de tout projet pétrolier et gazier en Arctique
- Baisse de 20% des expositions Crédit Agricole CIB à l'extraction de pétrole d'ici 2025
- 100% des fonds ouverts en gestion active Amundi avec pour objectif une meilleure notation énergétique
- Mobilisation pour les énergies renouvelables
- Livrets d'épargne « Vert » et Plan d'épargne « Vert »

#2

Conseiller et accompagner 100% de nos clients dans leur transition énergétique

- « J'écorénove mon logement » pour les particuliers
- « Objectif Transition Énergétique » pour les entrepreneurs
- Agilauto et bornes de rechargement

#3

Intégrer des critères de performance extra-financière dans 100% de l'analyse de nos financements aux entreprises et agriculteurs

RENFORCER LA COHÉSION ET L'INCLUSION SOCIALE

#4

Proposer une gamme d'offres qui n'exclut aucun client pour favoriser l'inclusion sociale et numérique

- Bien Vivre à Domicile
- Eko Assurances

#5

Contribuer à redynamiser les territoires les plus fragilisés et réduire les inégalités sociales

- Publier un rapport d'impact annuel pour rendre compte aux parties prenantes

#6

Favoriser l'insertion des jeunes par l'emploi et la formation

- 50 000 alternants et stagiaires en France et à l'International d'ici 2025

#7

Amplifier la mixité et la diversité dans toutes les entités du Crédit Agricole ainsi qu'au sein de sa Gouvernance

- Atteindre entre 30 et 40% de femmes parmi les cadres supérieurs à horizon 2025 selon les entités
- 100% des collaborateurs et élus du Groupe formés aux enjeux RSE

RÉUSSIR LES TRANSITIONS AGRICOLE ET AGRO-ALIMENTAIRE

#8

Accompagner l'évolution des techniques vers un système agro-alimentaire compétitif et durable

- Lancer un fonds de private equity et de dette paneuropéen : objectif 1 Milliard d'€

#9

Permettre à l'agriculture française de contribuer pleinement à la lutte contre le changement climatique

- Explorer l'utilité d'une plateforme d'échanges de crédit carbone de la « Ferme France »

#10

Contribuer à renforcer la souveraineté alimentaire

- Faciliter l'installation des nouvelles générations d'agriculteurs

Stratégie RSE

Depuis la définition de sa politique RSE en 2013, le Crédit Agricole du Morbihan s'engage à prendre en compte les impacts sociaux, sociétaux et environnementaux de ses activités de banque et d'assurance afin de garantir la pérennité de sa mission d'utilité au service de son territoire.

En 2021, la Caisse régionale a actualisé sa stratégie RSE en prenant de nouveaux engagements qui répondent aux attentes de ses parties prenantes, qui s'intègrent pleinement dans le Projet stratégique, en particulier Sociétal du Groupe, et toujours en adéquation avec sa raison d'être « Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et celui de la société ». La méthodologie suivante a été appliquée :

- Ecoute des parties prenantes :
 - 80 personnes consultées (collaborateurs, administrateurs, clients professionnels, particuliers, entreprises, agriculteurs, associations, chambres consulaires)
 - Cotation des enjeux par importance (matrice de matérialité)
 - Cotation des enjeux importance/performance (matrice de performance)
 - Priorisation des enjeux via les matrices
- Enjeux RSE Crédit Agricole SA et Fédération Nationale du Crédit Agricole
 - Prise en compte des enjeux du Groupe afin d'être en adéquation avec la stratégie du Groupe
- Benchmark
 - Interne : autres Caisses régionales, filiales
 - Externe : concurrents
- Etude de la réglementation
 - Intégration de la réglementation actuelle et à venir
- Refonte de la cartographie des risques
 - Identification de 13 risques extra-financiers majeurs sur lesquels le Crédit Agricole du Morbihan rend compte annuellement à un Organisme Tiers Indépendant qui atteste de la transparence et de la sincérité des informations publiées.
 - En 2022, identification d'un nouveau risque : Insuffisance de mise en œuvre de plan d'actions pour contribuer à la neutralité carbone pour l'empreinte interne de l'entité. Ce risque a été validé en Comité RSE le 6 octobre 2022.

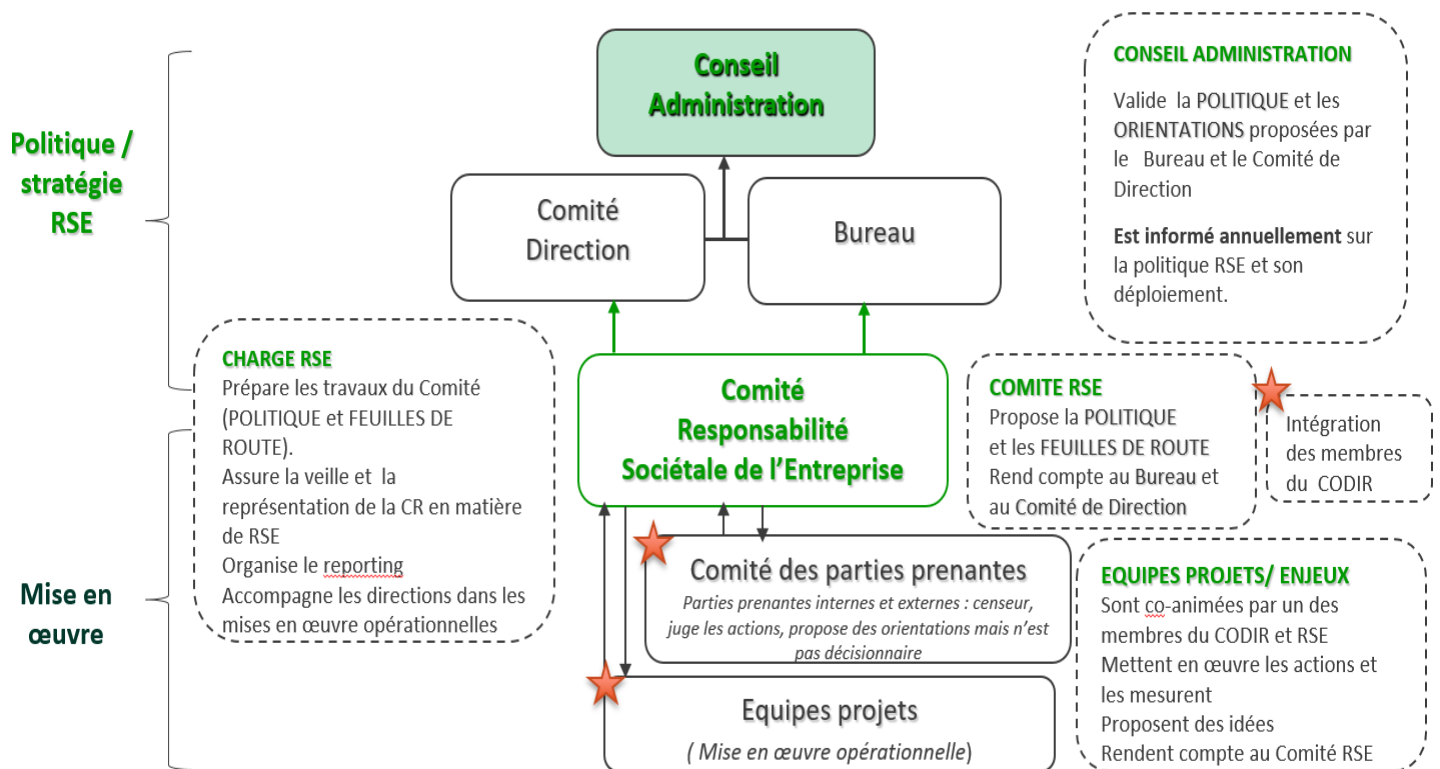
Ce travail de refonte a permis d'identifier 5 axes stratégiques majeurs et une quinzaine d'enjeux RSE qui dicteront la ligne de conduite du Crédit Agricole du Morbihan à fin 2025, et sur lesquels il rendra compte régulièrement. Pour plus d'information sur la nouvelle stratégie, voir risque « Non prise en compte des enjeux RSE dans la gouvernance de l'entreprise »

Gouvernance RSE

La gouvernance RSE s'appuie sur un comité RSE qui suit la conduite de la démarche et les résultats obtenus, arrête les feuilles de route annuelles et soumet ses propositions d'orientation au Bureau et au Conseil d'Administration auprès de qui il rend compte deux fois par an. Le comité RSE se réunit trois fois par an.

En 2021, une nouvelle comitologie a été mise en place :

- Intégration de tous les membres du Comité de Direction au comité RSE
- Intégration de la Responsable du secteur Excellence Opérationnelle et Relationnelle au comité RSE
- Des équipes opérationnelles pour assurer le suivi des enjeux RSE
- Décision de mettre en place à moyen terme un comité des parties prenantes internes et externes



* Des discussions ont été menées en 2022 avec la Direction, le Président et les membres du Comité RSE, au sujet de la mise en œuvre du comité des parties prenantes à moyen terme. Les contours de sa mission et l'organisation de sa gouvernance sont à l'étude.

RETROSPECTIVE 2022 ET PERSPECTIVE 2023

L'année 2022 a vu la fin du précédent Plan à Moyen Terme. L'écriture du nouveau projet d'entreprise est en cours.

La Direction générale a souhaité co-construire l'avenir de l'entreprise à 10 ans au travers de 4 volontés :

1. **Se projeter loin** pour imaginer ce que sera le Morbihan et le Crédit Agricole du Morbihan dans 10 ans
2. Concevoir un projet cohérent avec les ambitions du Groupe et qui devra intégrer dès l'amont, la **RSE et le mutualisme**
3. Associer, à chaque étape, **les collaborateurs et les administrateurs volontaires**
4. Etre résolument participatif, chacun pouvant **s'exprimer librement** lors de travaux en équipe, ateliers, vote en ligne etc.

Un comité de pilotage a été créé et est composé de membres du Comité de Direction, de la RSE, de salariés cadres et non cadres. Sa mission est d'assurer le bon déroulement du projet, de valider certaines orientations et de veiller à l'information et à la communication du projet.

Plusieurs groupes de travail mixant collaborateurs et administrateurs volontaires ont été créés avec pour mission de :

- Définir les axes prioritaires
- Explorer ce qui se fait dans d'autres entreprises et qui pourrait être transposable aux métiers du Crédit Agricole du Morbihan

En novembre, toutes les pistes de travail issues des groupes de travail ont été présentées à l'ensemble des collaborateurs afin que ces derniers votent pour celles qu'ils souhaitent mettre en œuvre dès mars 2023. Chaque collaborateur a eu la possibilité de s'inscrire comme volontaire afin de rejoindre un groupe de travail.

Le projet d'entreprise et les chantiers prioritaires seront dévoilés à l'ensemble des salariés et des administrateurs en mars 2023.

EXECUTION DE LA FEUILLE DE ROUTE RSE 2022

	Objectifs	Situation au 31/12/2022
Stratégie	Finaliser les diagnostics sur les différents enjeux stratégiques RSE, se fixer des objectifs et indicateurs de performance sur chacun d'entre eux	Les diagnostics ont été finalisés. Certains indicateurs sont encore en cours d'identification et feront l'objet de la validation de la Direction en 2023, en corrélation avec le nouveau projet d'entreprise
	Définir un plan de communication interne et externe pour la nouvelle stratégie RSE	Le plan de communication interne et externe a été défini pour 2022
	Structurer le pilotage de la démarche RSE dans la Caisse régionale (organisation à définir, outils)	L'organisation du service RSE a été consolidée avec la pérennisation du poste CDD en CDI et la création d'une mission sur les marchés spécialisés. Les travaux de recherche sur les outils de pilotage ont été réalisés en 2022.
Opérationnel	Prioriser, déployer les plans d'actions de la stratégie RSE et constituer les équipes projets	Des actions ont été mises en place sur les différents enjeux RSE. Certains sujets seront portés dans le cadre du projet d'entreprise qui sera dévoilé en mars 2023
	Entamer la formation et la sensibilisation de la Direction et des collaborateurs à la RSE et à notre démarche RSE	La Direction et les membres du Bureau ont été formés aux enjeux climatiques et les collaborateurs ont bénéficié d'actions de formation et de sensibilisation sur le sujet de la RSE et sur la stratégie RSE de l'entreprise
	Former les conseillers et chargés agri à la transition agricole	Cette action n'a pas été mise en œuvre en 2023. La prise de fonction du chargé de mission RSEA / RSE entreprises ayant été décalée à 2023
	Faire évoluer la démarche ESG auprès des clients entreprises en co-construisant avec les chargés d'affaires entreprises	Cette action n'a pas été mise en œuvre en 2023. La prise de fonction du chargé RSEA / RSE entreprises ayant été décalée à 2023
	Poursuivre la formation à la transition écologique et énergétique des conseillers à dominante habitat et son animation	La formation mise en œuvre en 2021 s'est poursuivie en 2022.

Opérationnel	Mettre en œuvre la démarche RSEA auprès de nos clients agriculteurs
	Former les conseillers et chargés agricoles à la transition agricole
	Accompagner les conseillers des particuliers sur les sujets de transition énergétique, d'investissements ESG, de mobilité verte
	Reprendre la démarche ESG auprès des clients entreprises
	Faire évoluer la politique crédits de l'entreprise en intégrant les critères ESG dans les décisions
	Réaliser le bilan carbone de l'entreprise et construire les plans d'actions (trajectoire carbone)
	Intégrer davantage la RSE dans l'étude des projets internes (RSE native)

NOS 14 RISQUES EXTRA-FINANCIERS

	Domaine	N°	Risque extra-financier
 	Gouvernance	1	Prise en compte insuffisante des enjeux du modèle coopératif et mutualiste
		2	Non prise en compte des enjeux RSE dans la politique de l'entité
   	Social	3	Baisse de la qualité de vie au travail et dégradation du climat social
		4	Plan de formation inadapté aux enjeux d'expertise des collaborateurs et à leur adaptation aux enjeux numériques
		5	Inégalités de traitement en matière d'égalité professionnelle
     	Environnemental	6	Non prise en compte des risques ESG et climatiques dans la relation clients
		7	Non accompagnement dans les enjeux de transition agricole
		8	Insuffisance de mise en œuvre de plan d'actions pour contribuer à la neutralité carbone pour l'empreinte interne de l'entité
    	Sociétal	9	Maillage territorial insuffisant pour répondre aux besoins des clients et offre de services inadaptée sur les canaux de distribution à distance
		10	Non prise en compte des aléas personnels et professionnels (divorce, chômage, maladie, économie...) dans les moments de vie de la clientèle
		11	Non prise en compte des enjeux environnementaux et sociétaux dans la sélection et la relation des fournisseurs
  	Ethique	12	Défaut de conseil / Litiges sur la performance des activités de conseil / Manque de clarté ou de transparence sur les produits et services fournis à la clientèle
		13	Pratiques déloyales et/ou contraires aux règles de déontologie et d'éthique de la Caisse régionale
		14	Protection insuffisante des données personnelles

1-PRISE EN COMPTE INSUFFISANTE DES ENJEUX DU MODELE COOPERATIF ET MUTUALISTE

DESCRIPTION DU RISQUE

Le modèle de banque coopérative et mutualiste du Crédit Agricole du Morbihan fonctionne en s'appuyant sur le respect des règles statutaires, la représentativité des sociétaires et l'implication des administrateurs. La prise en compte insuffisante des enjeux du modèle coopératif et mutualiste pourrait remettre en question le système de gouvernance de notre entreprise et l'éloigner des préoccupations de son territoire.

ENJEUX ET OPPORTUNITES

- Affirmer notre modèle différenciant qu'est le modèle coopératif
- Renforcer l'adhésion à notre modèle coopératif qui assure une gouvernance d'entreprise solide et transparente
- Faire vivre nos valeurs mutualistes
- S'appuyer sur des administrateurs mobilisés
- Etre en adéquation avec les acteurs du territoire et répondre à leurs besoins

POLITIQUE ET ENGAGEMENTS

Le Crédit Agricole du Morbihan s'engage à renforcer son modèle de banque coopérative à travers :

- **Le développement du sociétariat** afin d'élargir son socle coopératif et légitimer son modèle. Le Crédit Agricole du Morbihan se donne l'objectif d'atteindre un taux de sociétariat supérieur à 61% à fin 2025
- **La tenue des Conseils d'Administration des Caisses Locales au minimum 5 fois par an**
- **La tenue des Conseils d'Administration de la Caisse régionale chaque mois**
- **L'organisation des assemblées générales des Caisses Locales chaque année** : Lors des Assemblées Générales, les sociétaires sont appelés à élire, selon le principe coopératif « un homme = une voix », les Conseils d'Administration des 39 Caisses Locales du Crédit Agricole du Morbihan
- **La formation et la transmission d'informations aux administrateurs** : Des formations sur des sujets spécifiques sont proposées chaque année ainsi qu'un parcours nouvel administrateur. Divers comités et rencontres ponctuent l'année au-delà des Conseils d'Administrations : comité Vie Locale, commission des professionnels, commission de l'agriculture, commission Vie locale, comité Filière Mer, rencontres d'automne, comités sectoriels. L'objectif du Crédit Agricole du Morbihan est de s'assurer que le niveau de formation et d'information des administrateurs est en adéquation avec l'exercice de leur fonction.

Le Crédit Agricole du Morbihan s'engage à faire vivre ses valeurs mutualistes et à soutenir son territoire via la mise en œuvre d'actions portées par les Caisses Locales et les conventions de partenariat et de mécénat :

- Les Caisses Locales disposent d'un **budget dédié** pour mener des actions sur leur territoire, seules ou en partenariat avec des associations.
- **Fondation Crédit Agricole Pays de France et Fondation Crédit Agricole Solidarité et Développement** : Le Crédit Agricole du Morbihan peut faire appel à ces fondations nationales dans le cadre de demandes de soutien financier majeur de la part d'associations locales. La Fondation Crédit Agricole Pays de France intervient sur des dossiers en lien avec la protection du patrimoine. Le périmètre d'intervention de la Fondation Crédit Agricole Solidarité et Développement concerne l'insertion sociale, le logement, l'insertion économique et professionnelle, ou la santé et le bien vieillir.
- La **démarche de mécénat et de sponsoring** de l'entreprise est fondée sur un principe de proximité, d'utilité et de solidarité vis-à-vis du territoire. Elle vise à favoriser l'initiative économique, l'attention aux

publics plus fragiles et le soutien aux initiatives culturelles, sportives et sociales.

ACTIONS ET RESULTATS 2022

Développement du sociétariat

Afin de promouvoir le développement du sociétariat, un parcours pédagogique a été mis à disposition des clients sur le site internet du Crédit Agricole du Morbihan, pour expliquer le modèle coopératif. Des services et des offres sont également exclusivement dédiés aux clients sociétaires :

La carte sociétaire

Le Crédit Agricole permet à ses sociétaires de bénéficier de réductions tarifaires et de nombreux avantages exclusifs auprès de différents partenaires en France sur présentation de leur carte bancaire sociétaire.

Le livret engagé sociétaire

L'épargne placée sur ce livret est réinvestie dans les projets locaux en lien avec les thématiques suivantes : transition climatique, agricole et sociétale.

Conseils d'Administration

	Nombre de caisses	Nombre d'administrateurs	Nombre de conseils d'administration / an / Caisse
Caisses Locales	39	366	5
Caisse régionale	1	17	12

Le Conseil d'Administration de la Caisse régionale est élu par les Présidents des 39 Caisses Locales affiliées. En 2022, il se compose de 17 administrateurs.

Le Conseil élit chaque année son Président et constitue son Bureau, composé en 2022 de 5 administrateurs, dont le Président du Conseil d'Administration.

	2020	2021	2022
Nombre de Conseils d'Administration de la Caisse régionale	13	15	12
Taux de participation aux Conseils d'Administration de la Caisse régionale ¹	92,6 %	89,9 %	94.6 %

¹ Le taux de participation moyen au CA de CR est un ratio entre le nombre de présents comptabilisés au total sur l'année par rapport au nombre de présents attendus.

Le nombre de présences attendues est le nombre de séances dans l'année multiplié par le nombre d'administrateurs du CA de la CR

Les Assemblées Générales de Caisses Locales

En 2022, une nouvelle modalité de participation et de vote aux Assemblées Générales de Caisses locales a été mise en place. Les sociétaires ont été invités à voter par voie électronique, tout en maintenant la possibilité de voter en agence pour les sociétaires ne souhaitant pas procéder par voie digitale. Un vote par procuration a également été mis en place.

Tous les sociétaires ont ainsi été invités à voter pour :

- L'approbation des comptes de l'exercice,
- L'approbation du remboursement des parts sociales et du taux d'intérêt attaché,
- L'approbation de la proposition d'affectation du résultat
- L'approbation du renouvellement ou des nouvelles candidatures des administrateurs de la Caisse Locale.

Au total, 8 352 sociétaires ont voté.

Les rencontres sociétaires des Caisses Locales

A la suite des Assemblées Générales, des rencontres sociétaires ont été organisées afin de favoriser les échanges entre Sociétaires et Administrateurs au sein de la Caisse Locale et animer la vie coopérative et mutualiste. Elles permettent d'annoncer les résultats du vote des Assemblées Générales, de revenir sur l'activité de la Caisse Locale et d'aborder un thème d'actualité (ex : Fraude et cybercriminalité en 2022). C'est à ces occasions que sont annoncés les gagnants des trophées de la vie locale (concours qui récompense les actions initiées par les associations et établissements scolaires. Concrètement, le Crédit Agricole offre un appui financier et un coup de projecteur sur les projets engagés pour le territoire).

Formation

Formation des administrateurs de la Caisse régionale

L'article L511-16-2 du Code monétaire et financier précise les 7 domaines de compétences sur lesquels les administrateurs doivent être régulièrement évalués. Il précise que « *Le Comité des nominations évalue périodiquement et au moins une fois par an les connaissances, les compétences et l'expérience des membres du Conseil d'administration, tant individuellement que collectivement, et lui en rend compte* ».

Ces 7 domaines de compétences sont :

- Marché bancaire et financier
- Exigences légales et réglementaires
- Gouvernance
- Contrôle interne
- Planification stratégique
- Gestion des risques
- Information comptable et financière

L'évaluation réalisée par le Comité des nominations² porte sur la compétence collective du Conseil d'Administration et sur la compétence individuelle de chaque administrateur. Elle est établie à partir d'une autoévaluation

Les besoins spécifiques de formation de chaque administrateur sont détectés et font l'objet d'un plan de formation à 3 ans.

Ces formations sont de 3 ordres :

- Formations spécifiques :
En 2022, les membres du Bureau ont été formés par le Cabinet BCG sur les enjeux climatiques.
- Formations collectives : les administrateurs de la Caisse régionale ont suivi trois formations au cours de cette année :
 - Appétence aux risques
 - Gestion des risques de la Caisse Régionale
 - Actualités conformité
- Formations individuelles :
En 2022, 2 administrateurs de la Caisse régionale ont suivi le cursus de formation PERFECTAM proposé par l'organisme de formation du Crédit Agricole (IFCAM), sur le thème « Recoder les territoires ».

Formation des administrateurs de Caisse Locale

Les nouveaux Présidents de Caisse Locale suivent avec leurs homologues des autres Caisses régionales bretonnes un cycle de formations sur 2 ans les préparant à l'exercice de leur mandat (exemples de formation : offres et domaines de la banque, communication, animation d'équipe, conduite de projet ...).

Enfin, les nouveaux administrateurs de Caisses Locales bénéficient d'une journée de formation à leur arrivée. En 2022, 3 nouveaux Présidents de Caisse Locale ont suivi le cursus de formation destiné aux nouveaux Présidents de Caisses Locales.

Au total, ce sont 355 heures³ de formation qui ont été dispensées en 2022, au profit des administrateurs.

	2020	2021	2022	Evolution N-1
Nombres d'heures de formation des administrateurs	126h	254h	355h	+ 101h

² Le Comité des nominations est une émanation du Conseil d'Administration dont le rôle consiste à statuer sur les évaluations du Conseil d'Administration (nominations, départs, connaissances, expériences...)

³ Somme du nombre d'heures de chaque formation

Information des administrateurs par la Caisse régionale

Les Comités Vie Locale

Outre les Conseils d'Administration, chaque Caisse Locale réunit ses administrateurs une fois par mois pour faire le point sur la situation économique locale (risques de l'agence, installations ou créations d'entreprises ou de commerces prévues...) et sur l'actualité bancaire du Crédit Agricole.

Dans le cadre de sa politique d'octroi de crédits, la Caisse régionale demande aux administrateurs de Caisse Locale d'émettre un avis sur les demandes de financement émanant des clientèles agricole et professionnelle, et dépassant un certain montant ou présentant un certain niveau de risque. Lors de ces Comités Vie Locale, un point est également fait sur les avis rendus et l'état d'avancement des dossiers.

Les commissions

Les Présidents de Caisses Locales sont co-acteurs de la préparation des réunions et de l'animation des administrateurs. A ce titre, ils sont membres des comités de pilotage, dont le rôle, en lien avec les experts du siège, est de préparer la formation des administrateurs sur l'année à venir. Il en existe 4 :

- Commission des professionnels
- Commission de l'agriculture
- Commission Vie locale
- Comité Filière Mer

Les comités sectoriels

Dans la suite des travaux réalisés par les commissions, des comités sectoriels sont organisés dans chacun des 4 domaines visés. Il s'agit de réunions d'informations à destination de l'ensemble des administrateurs. Elles sont décentralisées et animées par les Directeurs de clientèle professionnelle et agricole. Elles permettent également de créer du lien entre administrateurs et collaborateurs.

Les Rencontres d'Automne

Les Rencontres d'Automne sont des réunions organisées en fin d'année et destinées à permettre une rencontre entre les administrateurs, le Directeur Général et le Président de la Caisse régionale. Décentralisées, 3 réunions sont organisées par an. Après une présentation de l'actualité de la Caisse régionale par le Président et le Directeur Général, un échange s'ouvre au cours duquel les administrateurs peuvent librement poser les questions qui les préoccupent.

Participation des élus au projet d'entreprise

En 2022, l'ensemble des administrateurs a été intégré aux travaux de construction du nouveau projet d'entreprise. Les élus se sont fortement mobilisés et ont participé aux différentes étapes du projet :

- Suivi de 4 Web conférences qui avaient pour objectif de se projeter vers le futur
- 22 World cafés (réunions de co-construction) : 140 élus ont participé aux échanges destinés à réfléchir aux désirs de demain pour l'entreprise
- La phase d'exploration : 30 élus volontaires ont contribué aux travaux d'exploration avec les salariés
- Les forums : l'ensemble des élus a été invité aux forums pour mieux comprendre les initiatives et les chantiers à venir. Ils ont été invités à s'inscrire aux différents chantiers à conduire sur 2023.

Soutenir le territoire et faire vivre nos valeurs mutualistes

Trophées de la Vie locale (TVL)

Chaque année depuis plus de 20 ans, les Trophées de la Vie locale récompensent les associations et les établissements scolaires pour des projets déposés autour de 4 thématiques :

- La culture et le patrimoine
- Le sport
- L'environnement
- L'humanitaire

Le concours est organisé en deux étapes : une étape locale avec une remise des prix lors des Assemblées Générales de Caisses Locales et une finale départementale organisée au siège de la Caisse régionale au mois de juin.

Les jurys sont composés d'administrateurs de chaque Caisse Locale pour la partie locale du concours, et d'administrateurs de la Caisse régionale et de membres du Comité de Direction pour la partie départementale.

En 2022, 360 dossiers ont été déposés par les associations et les établissements scolaires. Les jurys ont récompensé 184 lauréats pour une dotation globale de 106 000 €.

Dons aux associations avec l'opération PREDICA

En lien avec PREDICA, la filiale assurance du Crédit Agricole, la Caisse régionale a lancé une opération de don aux associations. Pour 1000€ versés sur un contrat d'assurance-vie, 10€ étaient reversés à une association morbihannaise, reconnue pour ses actions sociales et/ou environnementales.

L'opération s'est déroulée de mai à septembre 2022 et a permis un versement total de dons de 10 940€ répartis au profit de 3 associations morbihannaises :

- Le Centre Gabriel Deshayes (soutien en faveur du handicap en lien avec les troubles sensoriels ou les troubles du langage)
- Le Fonds de dotation de Kerpape (soutien en faveur du handicap)
- L'association Acsomur (lutte contre le chômage de longue durée).

Partenariats et mécénat

La Caisse régionale compte cinq conventions de mécénat en cours :

- L'association morbihannaise des Restaurants du Cœur
- La Banque Alimentaire
- Les Scènes du Golfe
- Le Festival Interceltique de Lorient
- Le Kub - Les Mavericks

Le Crédit Agricole du Morbihan est partenaire de nombreux événements ou associations dans le domaine de :

- La santé : soutien aux malades et à la recherche sur le cancer : *Faire face ensemble, La Vannetaise, La Littorale...*
- L'aide sociale : Restos du Cœur, Banque alimentaire, A Portée d'chœur.
- La culture et le patrimoine : Festivals : Les Indisciplinées, Interceltique de Lorient, , Pont du Rock, Fête de la crêpe, ...
- Le sport : Grand Prix du Morbihan, Rugby Club de Vannes, Semi-Marathon Auray Vannes, Défi Azimut...
- L'économie : soutien au monde agricole avec la Fête de l'Agriculture, Salon de l'élevage « Ohhh ! La vache », partenariat avec l'association Solaal qui œuvre contre le gaspillage alimentaire, soutien au

monde économique et aux entrepreneurs avec les Oscars du Morbihan, le Printemps de l'Entreprise, le salon Mille Sabords, Toutes Entrepreneures, Fondation UBS dans le secteur de l'enseignement ...

Actions des Caisses Locales

En 2022, une vingtaine de Caisses Locales ont mis en œuvre au moins une action mutualiste⁴.

Parmi les actions menées, l'organisation d'un relais sur le secteur de Lorient au profit de jeunes en situation de handicap, l'organisation d'un concert avec un public intergénérationnel (résidents d'une maison de retraite et des jeunes scolaires), l'organisation de journées autour de la sécurité routière.

Le Crédit Agricole du Morbihan a également poursuivi son partenariat avec l'association EPA (Entreprendre Pour Apprendre). Cette action consiste à soutenir les interventions de l'association auprès des collèges et lycées avec pour objectif de créer des mini-entreprises et d'organiser des journées de découverte de l'entreprise. En 2022, 12 interventions, en présence d'administrateurs ou salariés du Crédit Agricole du Morbihan, se sont tenues au sein d'établissements scolaires, regroupant 695 élèves.

Livret de Développement Durable et Solidaire

Depuis 2021, dans le cadre du LDDS (Livret de Développement Durable et Solidaire), 7 partenariats ont été mis en place avec des associations locales afin de les soutenir dans leurs actions. Les clients du Crédit Agricole du Morbihan peuvent ainsi choisir de faire don de leurs intérêts à l'une des associations suivantes :

- Restos du Cœur du Morbihan
- A Portée d'chœur
- Banque Alimentaire du Morbihan
- Festival Interceltique
- Habitat et Humanisme Morbihan
- Ligue contre le cancer
- Initiatives du Pays de Ploërmel

Opération Noël Solidaire

Le Crédit Agricole s'est mobilisé en 2022 pour venir en aide aux personnes démunies et aux familles défavorisées en organisant un Noël Solidaire au profit des associations « Banque Alimentaire » et « Restos du Cœur ». Une collecte a été organisée au sein de toutes les agences, ainsi qu'au siège de Vannes, afin de recueillir des jouets et des denrées alimentaires.

Cette opération a permis de collecter au total 405kg de jouets et 105kg de denrées alimentaires.

⁴ Actions mutualistes menées en autonomie par les Caisses Locales et dans le cadre du partenariat avec l'association EPA (Entreprendre pour Apprendre)

Animation « inclusion numérique » dans le cadre de la semaine du sociétariat

En 2022, les semaines du sociétariat de novembre ont été l'occasion d'organiser dans les différentes Caisses Locales des animations autour de l'inclusion numérique.

- Sur le mois de novembre : une collecte de tablettes, d'ordinateurs et de téléphones usagés au sein de chaque agence afin de favoriser le recyclage et le réemploi.
- Le 26 novembre : des ateliers numériques au sein des agences afin d'accompagner les publics dans l'usage des outils numériques du Crédit Agricole (Ma banque, site internet).

Appel à projet Jeunes

Un appel à projet a été lancé par la Fondation Crédit Agricole Solidarité et Développement afin d'inviter les associations œuvrant pour les jeunes dans le domaine de la santé à déposer un dossier avant fin décembre pour bénéficier d'une aide exceptionnelle. Cet appel a été relayé par la Caisse régionale via son site internet. Le résultat de cet appel à projets jeunes sera connu au cours du 1^{er} trimestre 2023.

Fondation Crédit Agricole Solidarité Développement

En 2022, la Caisse régionale du Morbihan a obtenu le soutien de la Fondation Crédit Agricole Solidarité et Développement pour un projet relatif à l'ouverture d'une résidence inclusive porté par l'association Gabriel Deshayes. Cette association accompagne les personnes présentant des troubles sensoriels ou des troubles du langage, avec ou sans handicap associé. 20 000 euros ont été octroyés pour financer le mobilier des parties communes de la résidence constituée de 16 logements.

Fondation Crédit Agricole Pays de France

En 2022, le Crédit Agricole du Morbihan a validé un projet de réhabilitation du patrimoine concernant l'orgue de Plouhinec. Ce dossier a obtenu le soutien de la Fondation Crédit Agricole Pays de France qui agit en faveur de la préservation et la mise en valeur du patrimoine culturel des territoires. 20 000 euros ont ainsi été versés à l'association porteuse du projet.

Dépenses de soutien, mécénat, partenariats

	2020	2021	2022	Evolution N-1
Montant des dépenses (en €)	618 584 déclarés Sur la base du calcul 2021 : 582 584	559 448	682 773	+22%

INDICATEUR DE PERFORMANCE

Depuis plusieurs années, la Caisse régionale est engagée dans une politique de développement du sociétariat destinée à élargir son socle coopératif et légitimer son modèle.

En 2022, le taux de sociétariat s'établit à 60.65 %. 1 116 sociétaires supplémentaires⁵ ont été accueillis.

Indicateur de performance	2020	2021	2022	Obj 2025
Taux de sociétariat	61 %	61,01 ⁶ %	60.65 %	>61

⁵ Nombre de nouveaux sociétaires en net : 10 366 (nombre de nouveaux sociétaires en brut) – 9 250 (nombre de ruptures sociétaire)

⁶ En 2021, le nombre de clients est issu du deuxième système d'information.

Le taux de sociétariat est calculé à partir du nombre de clients (personnes physiques ou morales) éligibles au sociétariat. Sont exclues les entreprises individuelles qui ne peuvent pas souscrire à des parts sociales.

2- NON PRISE EN COMPTE DES ENJEUX RSE DANS LA POLITIQUE DE L'ENTITE

DESCRIPTION DU RISQUE

L'intégration des enjeux RSE dans la gouvernance et les activités du Crédit Agricole du Morbihan constitue un enjeu capital. Ne pas les prendre compte pourrait à terme engendrer un risque de durabilité de son modèle économique et une inadéquation de son modèle avec les attentes de ses parties prenantes dans les domaines sociaux, sociétaux et environnementaux.

ENJEUX ET OPPORTUNITES

- Intégrer les thématiques sociales, sociétales et environnementales dans la gouvernance et la stratégie de l'entreprise afin d'assurer sa durabilité
- Être une entreprise responsable envers ses collaborateurs, ses clients et la société
- Répondre aux enjeux réglementaires, économiques, environnementaux, sociaux, sociétaux
- Impliquer les parties prenantes dans la politique de l'entité

POLITIQUE ET ENGAGEMENTS

Le Crédit Agricole du Morbihan s'engage à prendre en compte les impacts sociaux, sociétaux et environnementaux dans l'exercice de son activité et à impliquer sa gouvernance afin que les enjeux RSE soient intégrés et portés par les hautes instances. A fin 2025, il s'est fixé un objectif de plus de 12 interventions par an sur la thématique de la RSE dans les comités de gouvernance de l'entreprise.

Pour mettre en œuvre cet engagement, le Crédit Agricole du Morbihan s'appuie sur :

Une stratégie RSE écrite et des indicateurs de performance objectifs

Le Crédit Agricole du Morbihan articule sa politique RSE autour de 5 engagements déclinés en enjeu :

- Viser l'excellence opérationnelle et relationnelle envers nos clients et nos sociétaires
 - Qualité relationnelle
 - Qualité opérationnelle
 - Protection des données
- Favoriser l'inclusion
 - Inclusion numérique
 - Inclusion des clients fragilisés
 - Inclusion sociale
- Développer l'expertise de nos collaborateurs et favoriser le bien-être au travail
 - Formation
 - Qualité de vie au travail
- Accompagner les transitions environnementales et durables
 - Transition agricole
 - Transition énergétique et écologique
 - Achats responsables et réduction de notre impact environnemental interne
 - Finance durable
- Répondre aux grands enjeux sociétaux et économiques de notre territoire
 - Innovation, création et reprise d'entreprise
 - Vieillesse de la population et Santé
 - Soutien au territoire et solidarité
 - Accompagnement des jeunes

Une organisation RSE dédiée et un sujet porté par les hautes instances de l'entreprise

L'organisation de la Caisse régionale sur le sujet de la RSE s'appuie sur :

- Une stratégie groupe qui donne le cadre avec des impulsions fortes à suivre au niveau régional en matière de RSE
- Une démarche RSE co-construite, écrite, structurée avec des engagements, des indicateurs de suivi et de performance, des objectifs à fin 2025
- Des engagements validés par les hautes instances de la Caisse régionale (Comité de Direction, Bureau, Conseil d'Administration)
- Un comité RSE constitué d'une gouvernance mixte (élus et collaborateurs) : deux Vice-Présidents de la Caisse régionale, tous les membres du Comité de Direction, la Responsable du secteur Excellence Opérationnelle et Relationnelle, la Responsable de la Vie Mutualiste et des Caisses Locales, la Responsable RSE, l'Analyste RSE. Le Comité RSE suit la conduite de la démarche et les résultats obtenus, arrête les feuilles de route annuelles et soumet ses propositions d'orientation au Conseil d'Administration auprès de qui il rend compte 2 fois par an
- Un service RSE dédié à 100% au sujet rattaché à un membre du Comité de Direction
- Des supports de communication RSE en interne et en externe
- Un budget dédié

ACTIONS ET RESULTATS 2022

Cartographie des risques

En 2022, un risque environnemental a été ajouté : Inadéquation et non mise en œuvre du plan d'actions pour contribuer à la neutralité carbone pour l'empreinte interne de l'entité. Celui-ci a été validé en Comité RSE.

Gouvernance RSE

Des rendez-vous récurrents d'échanges entre le service RSE et la Direction Générale ont été mis en place à compter du mois de juin 2022 afin d'aborder les sujets structurants de la stratégie RSE de l'entreprise. 3 réunions ont ainsi été tenues en 2022 et viennent compléter les interventions du service RSE dans les comités de gouvernance. Ces réunions supplémentaires ne sont pas comptabilisées dans l'indicateur de performance.

Développement du service RSE

En 2022, la Direction a souhaité pérenniser le poste CDD créé en 2020 en le transformant en CDI.

Par ailleurs, au dernier trimestre 2022, un poste conjoncturel de chargé de mission RSE a été créé. Son objectif est de mettre en œuvre de manière opérationnelle le déploiement de la démarche RSE dans la Caisse régionale sur les marchés de l'agriculture, entreprises et professionnels dans un second temps.

Le service compte donc désormais 2 personnes à temps plein en CDI et 1 alternante. 1 personne à temps plein en poste conjoncturel pour 18 mois est rattachée à la Direction Crédits et Marché des Entreprises.

Formation et sensibilisation à la RSE des collaborateurs et des administrateurs

La prise en compte des enjeux RSE dans la politique de l'entité passe par le levier de la formation. Il s'agit d'expliquer en interne les contours de la RSE et ses enjeux. 2022 a été marquée par un fort investissement sur le sujet :

- Gouvernance (Conseil d'administration, Bureau, Comité de Direction) :
 - Invitation aux membres du Conseil d'Administration à participer à un webinaire animé par Jean Jouzel sur l'urgence climatique
 - Formation du Comité de Direction et des membres du Bureau par le Cabinet BCG sur les enjeux climatiques
 - Intervention du Pôle Transition Énergétique auprès du Comité de Direction et des chargés d'affaires entreprises sur la démarche Hub transition Énergétique : accompagnement global des clients sur leur stratégie énergétique (fourniture énergie renouvelable, audit énergétique/diagnostic carbone/efficacité énergétique/mobilité/production d'énergie renouvelable).

- Administrateurs :
 - Intervention de la responsable RSE dans le cadre de la journée des Présidents et Secrétaires de Caisses Locales
 - Intervention lors de la journée d'accueil des nouveaux élus

- Collaborateurs
 - Sensibilisation des managers à la RSE :
 - o Intervention d'Eric Campos, directeur RSE Crédit Agricole SA
 - o Participation des managers à la Fresque du climat lors d'un après-midi dédié à la RSE

 - Sensibilisation des collaborateurs à la stratégie RSE :
 - o Via le journal interne et un motion design
 - o Semaine du développement durable (jeu agir pour demain pour faire connaître la finance durable), semaine de la mobilité européenne (challenge interne pour inciter à utiliser d'autres moyens de locomotion que la voiture individuelle, promotion du vélo électrique), digital days (sensibilisation au numérique responsable)
 - o Intervention lors la journée d'accueil des nouveaux arrivants afin d'expliquer ce qu'est la RSE et son déploiement concret au sein de l'entreprise
 - o Intervention du service RSE pour présenter la démarche RSE de l'entreprise auprès des collaborateurs rejoignant l'entreprise dans le cadre du dispositif Campus by CA (programme de formation dédié aux futurs collaborateurs agences)
 - o Mise en place des vidéos minute RSE : explication en quelques minutes d'un sujet RSE de manière ludique

 - Formation :
 - o Des collaborateurs à la RSE et à la stratégie RSE du Crédit Agricole du Morbihan via un serious game pendant 4 semaines

Intégration de critères orientés RSE dans les notes de cadrage de projets et dans la construction du projet d'entreprise

Des critères orientés RSE sont intégrés dans les notes de cadrage des projets structurants de l'entreprise via l'outil Gladys, et dans la fiche de présentation de projets au comité de fonctionnement.

Les sujets adressés sont les suivants :

- Satisfaction clients
- Satisfaction collaborateurs
- Digitalisation
- Efficacité opérationnelle (développement /pilotage)
- Qualité / conformité
- Aspects économiques

Dans le cadre de la construction du nouveau projet d'entreprise initiée en 2022, la Direction a souhaité que la RSE soit intégrée nativement dans la rédaction du projet. Toutes les actions proposées devront être compatibles avec la démarche RSE de l'entreprise et prendre en compte les éventuels impacts sociaux, sociétaux et environnementaux. Cette orientation forte portée par la Direction illustre clairement la volonté de la gouvernance d'intégrer les enjeux RSE dans sa politique.

INDICATEUR DE PERFORMANCE

Indicateur de performance	2020	2021	2022	Obj 2025
Nombre d'interventions de la RSE auprès de la gouvernance (Comité RSE, Bureau, Conseil d'Administration, CODIR, CSE, Direction Générale)	4	10	17	>12 par an

3-BAISSE DE LA QUALITE DE VIE AU TRAVAIL ET DEGRADATION DU CLIMAT SOCIAL

DESCRIPTION DU RISQUE

La qualité de vie au travail est un levier majeur de la performance et de l'engagement des collaborateurs. Les risques associés sont de plusieurs ordres : une baisse de l'engagement et de la performance individuelle et collective, des risques économiques liés à la perte de productivité ou une mauvaise qualité de service perçue par les clients.

La qualité du dialogue social repose sur le bon fonctionnement des relations (négociation, consultation ou simple échange d'informations) qu'entretient le Crédit Agricole du Morbihan avec l'ensemble des représentants du personnel. Le non-respect des règles en la matière présente, d'une part, des risques légaux et de réputation pour le Crédit Agricole du Morbihan, d'autre part, impacte le climat social et la capacité du Crédit Agricole du Morbihan à générer l'adhésion et la cohésion du corps social autour de ses projets stratégiques.

Enfin, la baisse de la qualité de vie au travail et la dégradation du climat social peuvent provoquer une diminution de l'attractivité de la marque employeur.

ENJEUX ET OPPORTUNITES

- Disposer de collaborateurs engagés tout au long de leur vie professionnelle
- Faciliter la sérénité au travail en proposant des conditions de travail optimales
- Favoriser un dialogue social de qualité et établir une relation de confiance avec les Instances Représentatives du Personnel
- Favoriser le sentiment d'appartenance et d'adhésion des collaborateurs
- Etre une entreprise attractive sur le territoire et retenir nos talents

POLITIQUE ET ENGAGEMENTS

Le Crédit Agricole du Morbihan s'engage à favoriser la qualité de vie au travail de ses collaborateurs et se fixe pour objectif de faire progresser l'Indice d'Engagement et de Recommandation des collaborateurs qui mesure tous les 2 ans leur satisfaction et leur engagement. Pour ce faire, il s'appuie sur les dispositifs suivants :

Rémunération et gestion des carrières

La rémunération et la gestion des carrières font partie des leviers qui permettent aux collaborateurs d'être reconnus dans leur fonction et influencent donc la notion de qualité de vie au travail. Le Crédit Agricole s'appuie sur des dispositifs clés afin d'accompagner les salariés sur ces aspects :

- Accord d'entreprise :
 - sur la reconnaissance de la performance individuelle et collective
 - sur l'accompagnement des parcours professionnels déterminant les règles en matière d'accompagnement des mobilités fonctionnelles et géographiques.
- Négociation annuelle :
 - de branche sur les salaires : les augmentations générales se négocient chaque année au niveau de la Branche et portent sur la révision de la valeur de la grille des Rémunérations de Classification des Emplois (*RCE*) et de la Rémunération des Compétences Individuelles (*RCI*)
 - locale sur les enveloppes RCE, RCI, RCP : la négociation nationale est complétée par une négociation annuelle obligatoire au sein de la Caisse régionale. Elle vise à définir les enveloppes consacrées à la reconnaissance de l'expertise, des compétences individuelles et des prises de responsabilité (augmentations individuelles)

Organisation du travail

Le Crédit Agricole du Morbihan veille à proposer une organisation du travail qui puisse à la fois répondre aux attentes de ses collaborateurs et à celles de ses clients :

- Accord :
 - 2019 : le temps de travail (règles applicables à la gestion du temps de travail, les modalités de suivi des heures supplémentaires et complémentaires)
 - 2021 : le droit à la déconnexion
 - 2022 : le télétravail et le travail à distance
 - 2022 : l'organisation flexible du travail (organisation du travail répondant aux besoins clients et aux besoins des collaborateurs)

Santé, sécurité et bien-être des collaborateurs

Préserver la santé et la sécurité des collaborateurs est l'une des priorités du Crédit Agricole du Morbihan. Pour ce faire, la Caisse régionale s'appuie sur :

- La Commission Santé Sécurité Conditions de Travail (CSSCT) : analyse des risques, facilitation de l'accès des femmes à tous les emplois, prévention du harcèlement, inspection en matière de santé/sécurité, enquêtes en cas d'arrêt de travail / maladie professionnelle.
- Le Groupe « Conditions de travail » constitué d'élus du CSE, de collaborateurs de l'entreprise et de représentants de la Direction des Ressources Humaines, dont la mission est d'examiner et de proposer des moyens pratiques et concrets pour améliorer les conditions de travail, notamment en matière de qualité de vie au travail, de conciliation vie privée – vie professionnelle.
- Le Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels (DUERP) révisé annuellement avec un plan d'actions associé.
- La formation « Sauveteur secouriste du travail » proposée aux collaborateurs
- La prestation d'assistance sociale du travail (permanences au siège et disponibilité en distanciel)
- Des infrastructures dédiées à la pratique du sport (gymnase au siège social, douches dans certaines agences)
- Les activités sportives et de bien-être proposées au siège (yoga, gym, cross training, tennis, foot...)
- Le groupe pilote sur le cancer et le retour au travail : ce groupe de travail consiste à expérimenter des dispositifs innovants en environnement réel, pour favoriser la reprise et le maintien dans l'emploi. Il s'agit de tester de nouvelles solutions d'organisation et de management pour permettre à toutes celles et ceux qui veulent travailler pendant ou après un cancer ou une maladie chronique de pouvoir le faire. Ce projet est porté par la Caisse depuis septembre 2020 et coordonné par le Nouvel Institut⁷.
- Une référente HECA (Handicap et Emploi au Crédit Agricole) qui accompagne les collaborateurs en situation de handicap, met en œuvre des actions en lien avec le handicap via notamment des interventions d'ergonomes et des travaux d'adaptation des postes de travail (ces actions sont détaillées dans le risque inégalités de traitement)

⁷ Nouvel Institut : association d'intérêt général dont le projet « travail et cancer du sein dans les entreprises et les organisations » vise à innover dans le champ du maintien dans l'emploi ; soutenu financièrement par l'Institut National du Cancer

Dialogue social

Le Crédit Agricole du Morbihan s'engage à conserver un dialogue social de qualité. Pour cela il s'appuie sur :

- Une responsable des relations sociales
- Le Comité Social et Economique (CSE) : instance représentative du personnel composée de membres titulaires et de membres suppléants qui ont été élus en février 2019 par les salariés de la Caisse régionale, pour un mandat de 4 ans.
- Des rencontres régulières entre les représentants de la Direction Générale et des Organisations Syndicales
- Un accord local qui définit les règles et moyens de fonctionnement du CSE et de ses commissions.
- Un accord local « Droit syndical » et parcours professionnels des titulaires de mandats qui répertorie les règles de fonctionnement spécifiques régissant les droits et les devoirs des Organisations Syndicales et l'exercice du droit syndical au sein de la Caisse régionale.
- Un portail dédié aux Ressources Humaines qui permet de centraliser et d'organiser l'information à destination des salariés, notamment d'accéder en permanence aux accords collectifs nationaux et locaux, à la liste des élus du CSE et des membres des commissions du CSE, ainsi qu'aux procès-verbaux des réunions du CSE et comptes rendus des commissions.

ACTIONS ET RESULTATS 2022

Politique de rémunération et de gestion des carrières

La négociation locale annuelle

Cette négociation vise à définir les enveloppes consacrées à la reconnaissance de l'expertise, des compétences individuelles et des prises de responsabilité.

Un accord a été signé entre la Direction et les partenaires sociaux fixant pour 2022 une enveloppe de 45 300 euros dédiée à :

- La reconnaissance de l'accroissement des compétences individuelles des salariés (attributions individuelles),
- L'accompagnement des promotions (prise de responsabilité),
- La réduction des écarts de salaire entre les hommes et les femmes (égalité professionnelle).

Soutien au pouvoir d'achat

Une prime exceptionnelle « Pouvoir d'Achat » de 800 € a été versée aux salariés en janvier 2022.

2 augmentations issues de négociations salariales de branche ont également eu lieu dans le courant de l'année 2022 : La première accordée en janvier de 1% et la seconde de 2.9% en juillet.

Une prime de transport de 200€ a été attribuée en juillet pour les salariés réalisant plus de 10km aller-retour en voiture par jour pour se rendre au travail (accord d'entreprise signé en juin 2022).

Gestion des carrières

En 2022, 96% des salariés ont fait l'objet d'un entretien d'appréciation.⁸

Nombre de salarié promu	2020	2021	2022	Evolution N-1
Prise de responsabilité	98	107	113	+ 5.6 %
Expertise, compétence	290	294	294	0 %
Total	388	401	407	+ 1.5 %

En 2022, 26% des salariés ont été bénéficiaires d'une augmentation individuelle.

Intéressement

En 2022, la Caisse régionale a versé 6,93 millions d'euros sous forme d'intéressement et de participation.

Télétravail, travail déplacé et temps partiel

Au 1^{er} semestre 2022, l'entreprise a maintenu le télétravail conjoncturel organisé au niveau des entités, dans l'attente de l'issue des négociations. Un accord local a été signé en septembre 2022 et définit désormais les conditions de mise en œuvre du travail à distance dans l'entreprise. Selon les fonctions occupées, les collaborateurs bénéficient jusqu'à 2 jours de télétravail par semaine.

En 2022, l'effectif CDI à temps partiel est de 13,8 %, essentiellement féminin, et correspond à du temps partiel choisi.

Travaux de la Commission SSCT

Les travaux de la Commission SSCT ont à nouveau porté en 2022 sur les mesures de protection de la santé des salariés compte tenu la crise sanitaire générée par le COVID 19. La commission a continué de réaliser des points réguliers sur la mise en œuvre et les ajustements du protocole sanitaire de la Caisse régionale.

La CSSCT a également été régulièrement informée de l'avancée des travaux du groupe de travail « Bouge ton siège » consacré à la rénovation du siège de la Caisse régionale, groupe de travail dont le référent de la CSSCT est un membre permanent.

Groupe conditions de travail

En 2022, le groupe « conditions de travail » s'est réuni une fois.

La réunion a été consacrée à une formation de 2 jours des membres du groupe et portant sur l'accompagnement des salariés en situation d'addiction.

Formation des managers à la prévention au harcèlement

Au dernier trimestre 2022, le comité de Direction ainsi que 143 managers ont bénéficié d'une formation sur les risques de harcèlement au travail.

Cette formation a pour objectif de :

⁸ Evaluations de l'année 2020 réalisées à janvier 2021

- Comprendre le harcèlement au travail et ses différentes formes (moral, sexuel, sexiste)
- Identifier ce qui relève d'un harcèlement ou non
- Maîtriser les rôles et responsabilités des dirigeants
- Connaître les ressources et procédures existantes
- Avoir les bons réflexes et savoir se prémunir face aux situations à risque

Accidents du travail

	2020	2021	2022	Evolution N-1
Accidents du travail ou de trajet ⁹	13	8	5	-37,5 %

On constate une baisse des accidents de travail en 2022, avec 5 accidents de travail dont 4 accidents de trajet.

Taux d'absentéisme

	2020	2021	2022	Evolution N-1
Taux d'absentéisme ¹⁰	6,27%	5,46%	5.89%	+0,43 points

Turn-over

	2020	2021	2022	Evolution N-1
Taux de turn-over ¹¹	3,3%	4,2 %	4.1 %	-0,1 point

Dans un contexte économique difficile ayant entraîné une crise de l'emploi dans de nombreux secteurs d'activité, la stabilité du taux de turn over est à remarquer.

Dialogue social

En 2022, conformément à l'accord local sur le fonctionnement du CSE, 36 réunions ont été tenues à l'initiative de l'employeur (CSE, CCSCT, QSA et réunions de négociation avec les délégués syndicaux). Auxquelles s'ajoute une réunion du groupe de travail « conditions de travail » consacrée à la formation des membres à la prévention de l'addiction en milieu professionnel.

Les 3 autres commissions qui préparent les travaux du CSE (Sociale, Finances et Stratégie et Affaires Sociales et Culturelles), ont également été régulièrement réunies à l'initiative du Bureau du CSE ; et ce, conformément aux dispositions de l'accord du 26/10/2018 sur le fonctionnement du CSE.

⁹ Ne sont retenus que les accidents du travail reconnus par la MSA

¹⁰ Le taux d'absentéisme se détermine par le rapport entre le nombre de jours d'absence pour arrêt de maladie, y compris les jours d'arrêt relatifs à un accident du travail ou de trajet, et le nombre de jours théoriques de travail de l'exercice.
Le nombre de jours se calcule par le produit des ETP moyens CDI, CDD & alternants pour une durée annuelle de travail de 206 jours.

¹¹ Le turn over est calculé sous la forme d'un taux de sortie, expression du rapport entre les sorties d'effectif CDI de l'année, non compris les départs en retraite, et la situation de l'effectif CDI en fin de période

En 2022, 12 accords ont été signés ou renouvelés avec les délégués syndicaux, portant notamment sur les salaires, la prime de transport, le don de congés, le travail à distance et l'organisation flexible du travail.

CHIFFRES CLES

Effectif total et répartition des salariés par sexe, par âge et par activité.

	Au 31/12/2020	Au 31/12/2021	Au 31/12/2022	Evolution N-1
EFFECTIF TOTAL en CDI	1073	1079	1120	+3.8%
Part de Femmes	58,2%	58,7%	59.4 %	+0.7 point
Part d' Hommes	41,8%	41,3%	40.6 %	-0.7 point
Age moyen CDI	43	43	43	-
Effectif CDI par tranche d'âge (en %)				
< 35 ans	23,4%	23,3%	24.4 %	+1.1 points
35 à 54 ans	61,7%	62,2%	59,9%	-2.3 points
55 ans et +	14,9%	14,6%	15,7%	-1.1 points

Siège (fonctions supports) (en %)	41%	41%	41 %	-
Réseau d'agences (en %)	48%	47%	46 %	-1 point
Réseaux spécialisés ¹² (en %)	11%	12%	13 %	+1 point

En 2022, la Caisse régionale a embauché 108 CDI et au 31 décembre, elle compte 68 apprentis et 53 CDD.

¹² Réseaux spécialisés : Banque privée, Agences entreprises, Agence en ligne (CCM), Marché entreprise et collectivités publiques

INDICATEUR DE PERFORMANCE

L'IER est calculé par un prestataire externe et le score est établi sur les 22 questions communes à l'ensemble des entités du Groupe Crédit Agricole. Cet indice s'appuie sur modèle d'engagement durable de Willis Towers Watson et est produit tous les 2 ans.

Les questions concernent l'entité dans laquelle le collaborateur travaille mais aussi le Groupe Crédit Agricole (fierté d'appartenance, compréhension de la stratégie et des ambitions de l'entité, conditions de travail, organisation du travail, épanouissement, travail en équipe...)

En 2022, la Caisse régionale a mesuré l'engagement et la satisfaction de ses collaborateurs en leur proposant de répondre à un baromètre social, le baromètre IER (Indice Engagement et Recommandation).

L'IER a fait l'objet d'une forte mobilisation avec une participation de 80 % des collaborateurs malgré une légère régression de 2 points par rapport à 2020. Les résultats restent stables à 79 par rapport à 2020, malgré un contexte plus tendu du fait de la crise sanitaire et des préoccupations sur le pouvoir d'achat.

Un plan d'action sera mis en place en 2023.

Indicateur de performance	2020	2021	2022	Obj 2025
Indice de satisfaction des collaborateurs : IER (Indice d'Engagement et de Recommandation collaborateurs)	79	prochain en 2022	79 8 ^{ème} rang des Caisses régionales	Faire progresser cet indicateur et être dans le top 10 des Caisses régionales

4-PLAN DE FORMATION INADAPTE AUX ENJEUX D'EXPERTISE DES COLLABORATEURS ET A LEUR ADAPTATION AUX ENJEUX NUMERIQUES

DESCRIPTION DU RISQUE

Le capital humain du Crédit Agricole du Morbihan est l'une des ressources clés de son modèle d'affaires et de sa création de valeur. Une gestion inadéquate des carrières et des compétences (intégration, mobilité et parcours professionnel, gestion des compétences, adaptation aux enjeux numériques etc.) et la perte de talents et de ressources clés pourraient impacter la continuité d'activité du Crédit Agricole du Morbihan, sa performance envers ses clients et sa capacité à attirer et retenir ses collaborateurs.

ENJEUX ET OPPORTUNITES

- Maintenir et améliorer le niveau de compétences des collaborateurs pour répondre aux besoins d'expertise des clients
- Accompagner les collaborateurs dans l'évolution de leur métier et faciliter leur travail au quotidien
- Apporter les compétences nécessaires à l'employabilité des salariés et pérenniser les emplois
- Renforcer l'attractivité de la marque employeur du Crédit Agricole du Morbihan

POLITIQUE ET ENGAGEMENTS

Le Crédit Agricole du Morbihan s'engage à former et accompagner ses collaborateurs tout au long de leur carrière afin de faire évoluer leur niveau de compétences et garantir leur employabilité. Il se fixe pour objectif un nombre d'heures de formation par collaborateur supérieur à 50h par an.

La politique de la formation répond aux objectifs prioritaires suivants :

- Etre le levier majeur de l'intégration des nouveaux embauchés
- Permettre la montée en compétence et en expertise des salariés
- Maintenir dans l'emploi tout salarié tout au long de sa carrière professionnelle
- Anticiper les évolutions professionnelles de chaque salarié

Pour répondre à cet engagement, le Crédit Agricole du Morbihan s'appuie sur :

Des entretiens au fil de l'année

Des moments d'échanges réguliers entre collaborateur et manager permettent d'évoquer les besoins en formation : un entretien étape dans l'année, un entretien d'appréciation annuel, un entretien professionnel annuel dédié aux compétences et aux besoins de formation, un entretien professionnel à 6 ans permettant de faire un bilan sur l'évolution professionnelle et la formation au cours des années écoulées et de définir un projet professionnel et un plan d'accompagnement individuel.

Un plan de formation annuel

La Caisse régionale du Morbihan est engagée dans une politique de formation via la mise en œuvre d'un plan de formation annuel qui s'appuie sur un budget dédié. Ce dernier est validé en Comité de Direction puis présenté en commission formation en décembre, et fait l'objet d'un compte rendu partagé en CSE (Comité Social Economique).

Il s'articule autour de 4 thématiques dotées d'un nombre de jours hommes et d'un budget dédié :

- Préparer et accompagner la prise de fonction (Intégration des nouveaux embauchés, formations diplômantes...)
- Entretenir et développer les compétences (Institut Technique de Banque (ITB), assurances, loi de finance...)
- Accompagner les transformations (retraites, transmissions, transition agricole, digitalisation...)

- Répondre aux impératifs réglementaires (Directive Crédit Immobilier (DCI), lutte contre le blanchiment...)

Le plan de formation s'établit à partir du recueil des besoins de formation par le service RH via les managers et les entretiens collaborateurs/managers effectués au cours de l'année.

Une organisation dédiée

- Un poste de Chargé de formation rattaché aux Ressources Humaines
- Un poste de Chargé de développement multicanal : accompagne les collaborateurs dans l'acquisition et la transformation digitale
- Un animateur des usages digitaux en mission
- L'académie bretonne (pôle de coopération pour la formation des 4 Caisse régionales bretonnes)
- L'IFCAM : université du groupe Crédit Agricole
- La plateforme e-campus : auto-formation en e-learning et en libre-service dédiée au savoir-faire et au savoir être (softskills)

ACTIONS ET RESULTATS 2022

Formations métiers

Lors de l'entretien annuel, les salariés sont invités à exprimer leurs besoins de formation via le catalogue mis à leur disposition, ou hors catalogue en indiquant la référence de la formation. Les demandes peuvent porter sur une compétence métier ou sur du développement personnel. Le service formation recense ensuite l'ensemble des besoins exprimés pour étude de la faisabilité, et peut les orienter vers les plateformes e-learning disponibles sous e-campus lorsque qu'une formation en présentiel ou en classe virtuelle n'est pas possible (budget, calendrier, etc.). En 2022, 146 formations individuelles ont été réalisés et 82 formations e-learning ont été proposées.

La formation « modèle relationnel », à destination de l'ensemble des salariés a été finalisée au 1^{er} trimestre 2022. Le dispositif se poursuit au fil de l'eau avec la formation des nouveaux embauchés.

Les formations diplômantes telles que le Bachelor conseiller des particuliers, les Mastères pro ou agri, l'ITB, etc. sont autant de formations à disposition des salariés souhaitant acquérir de nouvelles compétences.

En 2022, ce sont 6 cursus nouveaux embauchés, 5 cursus des particuliers, 2 cursus bretons Conseiller en Gestion de Patrimoine ainsi que des cursus managers qui ont été mis en place. Ces cursus illustrent la volonté de la Caisse régionale d'accompagner les mobilités et de faire monter en compétences et en expertise ses collaborateurs.

L'année 2022 a aussi été marquée par la création de viviers (groupe de collaborateurs formés en vue d'une nouvelle fonction), à la fois sur le marché des particuliers mais aussi sur les marchés des professionnels et des agriculteurs. Ces viviers, d'une durée de 4 mois chacun, alternent à la fois des formations pédagogiques et des immersions au sein des services supports et du réseau d'agence. A l'issue de ce parcours de formation, les collaborateurs intègreront leur Direction de clientèle ou leur agence d'affectation avec les compétences nécessaires afin d'être opérationnels dès leur prise de fonction.

Enfin, le projet de montée en compétence des filières professionnelles, agricoles, et patrimoniales pour les salariés ayant plus de 18 mois en poste a été lancé en 2022. Les conseillers et chargés de la filière patrimoniale ont été invités à réaliser une auto-évaluation. Il en ressort des propositions de formation en

fonction des résultats de chacun, lesquelles feront l'objet d'un partage entre le salarié et son manager pour ensuite être déployées courant de l'année 2023.

Formation démarche managériale

Des formations ont continué à être déployées auprès des managers suite au questionnaire réalisé auprès de leurs équipes en 2021. Ils ont été formés sur 3 thématiques « socles » : management collaboratif, feed-back, et manager accompagnateur. Certains d'entre eux ont également pu suivre des formations sur d'autres thématiques telles que manager à distance, maîtrise des émotions et du stress, résolutions de problème, etc. Du coaching individuel a également été proposé à une vingtaine de managers.

Acculturation au numérique

La stratégie du Crédit Agricole du Morbihan en matière de formation digitale repose sur la volonté d'accompagner les collaborateurs afin de maximiser l'usage des pratiques et outils numériques internes.

2 axes majeurs

- Formations liées aux mises en marché de nouveaux produits ou nouveaux outils
- Formations liés aux outils numériques du quotidien

En 2022, une mission a été créée afin d'animer la transformation digitale de l'entreprise. Dans un premier temps, le collaborateur en mission a fait un état des lieux des usages et pratiques au sein du réseau commercial, des directions Marchés et des services support. Lors de ses immersions, il s'est fait le porte-parole des priorités définies par le groupe et la Caisse régionale mais a aussi transmis les bonnes pratiques. Dans un second temps, il mettra en place un plan d'actions afin de pallier aux points sensibles ressortis lors de l'état des lieux.

En 2022, les collaborateurs ont été accompagnés sur les projets majeurs suivants :

Projet	Descriptif succinct
Montée de version majeure de l'application Ma Banque	Nouvelle ergonomie, nouveaux parcours clients Un dispositif de formation sous forme de jeu a été proposé aux collaborateurs les incitant à s'approprier la nouvelle version de l'application et ainsi à en être promoteur auprès de leurs clients.
Solution de callback Appel Zen sur 7 lignes du Centre Relation Client	Lors d'un appel téléphonique si l'agence du client ne répond pas, les appels basculent au Centre Client Multimédia. Si ce dernier est aussi saturé, le client a la possibilité de demander à être rappelé sur un créneau horaire qu'il choisit.
Joignabilité	Identification des clients sollicitant leur conseiller de manière récurrente afin de prévoir un rendez-vous pédagogique visant à les rendre autonomes dans la recherche d'information simple (relevés de compte, virement...)
Accompagnement à l'usage des différentes solutions Visio à disposition	Accompagner les collaborateurs sur les différentes solutions : Vizio, Teams, Webex
Accompagnement sur l'usage de la tablette afin de développer la Signature Electronique en Agence	Rappeler les règles de fonctionnement de la tablette et son usage
Création d'un nouveau tableau de bord de pilotage digital	Permettre aux managers d'accompagner leur collaborateur sur les enjeux fixés.

Après le lancement, chacun de ces projets est piloté et suivi dans le temps pour s'assurer de la bonne appropriation et utilisation. Si un écart est constaté sur une agence, un point de vente ou un collaborateur, un diagnostic individualisé est réalisé.

Les clic days et le digital day

En 2022, des moments de sensibilisation ont été mis en place afin de faciliter l'accompagnement des collaborateurs à l'utilisation du digital : les clics days et le digital day.

Les clics days sont des ateliers trimestriels réalisés à distance sur une thématique numérique précise. Les collaborateurs s'inscrivent sur le créneau qui leur convient pour assister à la réunion via Teams. L'objectif est de faire découvrir des fonctionnalités et partager des bonnes pratiques, mais aussi d'identifier les difficultés rencontrées par les collaborateurs. En 2022, les sujets suivants ont été abordés : Teams, Outlook, One Note, outils de bureautique, dématérialisation.

Le Digital Day a été organisé au siège en septembre 2022. Plusieurs stands étaient animés par des collaborateurs sur différents sujets digitaux : la cybercriminalité, la nouvelle application Ma Banque, le numérique responsable, le paiement via smartphone, le tchatbot clients... L'objectif de cet évènement est de poursuivre l'acculturation au digital et de valoriser les projets en interne.

Résultats

Le plan de formation a été déployé à 87%.

En 2022, dans le cadre de l'enquête IER (Indice d'Engagement et de Recommandation) qui permet de mesurer la satisfaction des collaborateurs, 68% des collaborateurs ont estimé avoir suffisamment d'occasion de se former pour améliorer leurs compétences sur leur poste actuel, et 66% ont jugé les programmes de formation de l'entreprise efficaces.

INDICATEUR DE PERFORMANCE

Indicateur de performance	2020	2021	2022	Obj 2025
Nombre d'heures de formation par collaborateur	36H	53H	54 H	50H

5-INEGALITES DE TRAITEMENT EN MATIERE D'EGALITE PROFESSIONNELLE ET D'INCLUSION

DESCRIPTION DU RISQUE

Le Crédit Agricole du Morbihan s'attache à maintenir avec l'ensemble de ses collaboratrices et collaborateurs des relations de travail empreintes de confiance et de respect. Il accorde une importance majeure à l'égalité professionnelle hommes-femmes et veille au respect des obligations légales en matière de traitement du handicap. La non prise en compte de ces sujets pourrait générer à la fois un risque financier via le non-respect de la réglementation, un risque d'image tant en interne qu'en externe et un risque de démobilitation des personnes concernées.

ENJEUX ET OPPORTUNITES

- Accompagner les collaborateurs de manière équitable dans leur évolution professionnelle
- Promouvoir la diversité des profils
- Etre un employeur responsable

POLITIQUE ET ENGAGEMENTS

Le Crédit Agricole du Morbihan s'engage à veiller à l'égalité professionnelle hommes-femmes avec pour objectif d'atteindre un index égalité hommes-femmes supérieur à 95 d'ici fin 2025. Il s'engage également à respecter les obligations légales en matière d'intégration et de maintien dans l'emploi des salariés en situation de handicap et ce en employant plus de 6% de travailleurs en situation de handicap.

Politique

Afin de répondre aux enjeux d'équité, le Crédit Agricole du Morbihan s'appuie sur les dispositifs suivants :

- Charte de la diversité en entreprise : la Caisse régionale du Morbihan est signataire de cette charte depuis le 10 mars 2008.
- Charte interne des relations professionnelles : cette charte fixe les règles de tolérance, de respect et d'équité dans les relations manager-managé.
- Accord sur l'égalité professionnelle hommes/femmes à nouveau signé le 10 mai 2021. Il se situe dans la continuité des précédents et précise notamment le contenu du nouveau rapport annuel de situation comparée. Ce rapport vise à faciliter le travail de la commission Sociale du Comité Economique et Social, et doit permettre de vérifier que la situation satisfaisante de la Caisse régionale sur ce sujet reste une réalité dans le futur.
- Un accord dédié au maintien dans l'emploi et à l'intégration des salariés en situation de handicap. Dans le cadre de la loi du 10 juillet 1987, faisant obligation aux entreprises d'employer 6 % de salariés reconnus handicapés, et suite à l'expérience des 4 accords d'entreprise signés en 1989, 1992, 1994 et 1996 avec les partenaires sociaux, le Crédit Agricole du Morbihan entend renouveler et poursuivre son effort en s'engageant dans un programme global d'actions pour l'insertion, la formation et le reclassement professionnel de personnes reconnues handicapées.
- Affiliation à l'association HECA (Handicap et Emploi au Crédit Agricole) : trois principales missions lui sont confiées :
 - Le recrutement et l'insertion des personnes en situation de handicap
 - Le maintien dans l'emploi
 - Le recours au secteur protégé (ESAT/EA)

Accompagner les femmes vers la prise de postes à responsabilité

La volonté de la Caisse régionale est de garantir les mêmes possibilités d'évolution aux hommes et aux femmes et de faire progresser la représentativité des femmes sur les métiers d'encadrement.

Afin d'identifier les potentiels et susciter des vocations, les dispositifs suivants ont été utilisés en 2022 :

- Les revues d'effectifs annuelles et les entretiens avec le manager permettent de détecter des potentiels afin d'anticiper leur accompagnement vers des postes à responsabilité. Ce dispositif est complété par le comité des carrières.
- En 2022, le dispositif de coaching/mentorat a été poursuivi : 7 personnes dont 5 femmes ont été accompagnées par un membre du comité de direction sur une durée d'un an, afin de favoriser la confiance, la maturation de projets professionnels, la compréhension de l'entreprise et du Groupe

Des dispositifs visant à lever les freins :

- Equilibre vie professionnelle / vie privée : contribution aux frais de garde d'enfants, télétravail, temps partiel
- En cas de promotion avec mobilité géographique : prise en charge des frais de garde supplémentaires pendant 6 mois

Féminisation des cadres dirigeants et des comités

	2020	2021	2022	Evolution N-1
Taux d'encadrement féminin (cadres + managers)	43,4 %	44,1 %	44.2 %	+ 0.1 point

Conformément à la réglementation, les proportions d'hommes et de femmes au sein des instances dirigeantes de l'entreprise ont été publiées sur le site internet de la Caisse régionale. Le Comité de Direction est composé de 29% de femmes (5 hommes et 2 femmes).

L'ambition de la Caisse régionale du Morbihan est d'atteindre un taux de féminisation des membres du Comité de Direction de 30 % en 2025. La loi Rixain fixe l'atteinte de ce taux à 2026.

Veiller à l'égalité de rémunération Hommes / Femmes

L'objectif de la Caisse régionale est de s'assurer qu'à poste égal et situation de performance égale, un homme et une femme soient rémunérés de manière égale.

La grille conventionnelle fixe le montant de la rémunération associée à chaque niveau de responsabilité. Ainsi, la base de la rémunération de chaque salarié est définie par le niveau de l'emploi exercé, quel que soit le genre du salarié. La rémunération de l'emploi est complétée par une rémunération des compétences individuelles, issue notamment des augmentations attribuées à l'occasion de la campagne annuelle. La vigilance de l'entreprise porte sur ces attributions et leur répartition cohérente avec les proportions d'hommes et de femmes dans les équipes.

Afin de réduire certains écarts constatés, une enveloppe budgétaire dédiée à l'égalité professionnelle est mise en place depuis 3 ans, elle permet le rattrapage de différences de salaires Hommes/Femmes. En 2022, une enveloppe de 2 200€ a été négociée, 20 femmes en ont été bénéficiaires

Promouvoir la mixité dans les Conseils d'Administration des Caisses Locales et de la Caisse régionale

Le Crédit Agricole du Morbihan affiche sa volonté de parfaire la représentativité féminine au sein des Conseils d'Administration et faciliter la prise de responsabilité par les femmes. Pour cela, il s'appuie sur la détection d'administratrices de Caisses Locales qui à terme pourront devenir administratrices de la Caisse régionale.

	Caisse régionale		Caisses Locales	
	En nombre	En %	En nombre	En %
Administratrices	6	35.3 %	162	44%
Présidentes	0	0%	13	33%
Vice-présidentes	0	0%	41	45%

L'ambition est d'atteindre 40% de femmes au sein du conseil d'administration de la Caisse régionale en 2023.

Faciliter l'accès aux personnes en situation de handicap ainsi que le maintien dans l'emploi

La politique Handicap et Emploi au Crédit Agricole est encadrée par un accord de branche ambitieux, portant sur la politique Handicap et Emploi, ainsi que sur un axe de solidarité (salariés aidant, accompagnement des salariés atteints d'un cancer). Le 5e accord de branche, portant sur les années 2023-2025, vient d'être signé en novembre 2022. Il s'inscrit dans la continuité des quatre accords précédents qui ont permis de porter une politique handicap dynamique et collective au sein de l'entreprise. L'accord local est, quant à lui, en cours de signature pour une application jusqu'au 31 décembre 2024

Le Crédit Agricole du Morbihan s'appuie sur la mission HECA (Handicap et Emploi au Crédit Agricole), et souhaite être une banque de référence en matière de recrutement et de maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap.

Une référente HECA (Handicap et Emploi au Crédit Agricole) est rattachée au service Ressources Humaines. Elle veille à améliorer les conditions de travail des collaborateurs en situation de handicap, assurer le maintien dans leur emploi et de façon plus globale, faire le lien entre l'entreprise, les organismes « aidants » et le salarié.

Pour favoriser le maintien dans l'emploi de ses salariés en situation de handicap, la Caisse régionale a réalisé plus d'une soixantaine d'aménagements de poste. Ces aménagements peuvent aller de la simple mise à disposition de souris ergonomiques à la mise en place, après intervention d'un ergonome, dans certains cas de fauteuils ergonomiques, ou de bureaux réglables.

Grâce à sa politique volontariste conjuguant formation des managers, sensibilisation des collaborateurs, adaptation des postes de travail et accompagnement personnalisé, la Caisse régionale atteint désormais un taux d'emploi de personnes handicapées de 7,5 % en 2021, bien au-delà des 6% réglementaires. Elle se mobilise également à travers ses achats, en faisant appel à des prestataires de services issus du secteur adapté et protégé.

Animations et sensibilisation au handicap et à la santé

Dans le cadre de la semaine du Handicap en novembre 2022, la Caisse régionale a accueilli Dorian Foulon, champion paralympique cyclisme, et Hassan Hafssa, délégué départemental du comité handisport du Morbihan, pour une conférence et des ateliers handisports. De plus, deux webinaires, sur l'inclusion et le handicap, ont été proposés aux collaborateurs.

En mai- juin les RDV Santé ont été proposés dans certaines agences, permettant aux salariés de bénéficier d'un rendez-vous individuel et personnalisé avec un opticien et/ou un audioprothésiste sur leur lieu de travail.

En septembre, le thème des salariés aidants était à l'honneur avec pour objectif de faire connaître au plus grand nombre les dispositifs proposés par AGRICA. Une conférence a été organisée, en collaboration avec AGRICA et l'association Nouveau Souffle, pour présenter les dispositifs d'aide.

Enfin, en association avec La Ligue contre le cancer du Morbihan, des ateliers d'auto palpation sur buste à l'occasion d'Octobre rose ont été proposés aux salariés sur 2 journées.

INDICATEURS DE PERFORMANCE

Egalité professionnelle Hommes/Femmes

Indicateur de performance	2020	2021	2022	Obj 2025
Index de l'égalité professionnelle H/F (en points)	78 (Index publié en 2020 sur données 2019)	93 (Index publié en 2021 sur données 2020)	93 (Index publié en 2022 sur données 2021)	≥95

Le résultat global est supérieur à l'objectif fixé par la réglementation (75 points).

Handicap

Indicateur de performance	2020	2021	2022	Obj 2025
Taux de travailleurs en situation de handicap	6,15% ¹³ (sur année 2020 calcul interne)	6,5% (Sur année 2020 MSA)	7,5% (Sur année 2021 MSA)	>6%

¹³ A noter qu'entre 2019 et 2020, la réglementation a modifié le périmètre du taux de travailleurs en situation de handicap. La donnée 2020 n'est donc pas comparable avec les données publiées en 2021 et en 2022. Depuis 2020, ce taux est calculé par un organisme extérieur : la MSA (Mutualité Sociale Agricole).

La donnée publiée en 2020 et portant sur l'exercice 2020 (6,15%), a été calculée selon le modèle de la Caisse régionale. La donnée publiée en 2021 et portant sur l'exercice 2020 (6,50%), a été calculée selon le modèle de la MSA.

6-NON PRISE EN COMPTE DES RISQUES ESG ET CLIMATIQUES DANS LA RELATION CLIENTS

DESCRIPTION DU RISQUE

Les activités de financement et d'investissement provoquent des externalités environnementales et sociales qu'il faut identifier et estimer. Le secteur financier dispose d'une capacité d'influence, notamment à travers l'intégration des critères ESG dans les décisions de financement et d'investissement ce qui oriente peu à peu l'économie vers un modèle de développement plus durable. Par ailleurs, les activités du Crédit Agricole du Morbihan sont susceptibles d'avoir un impact sur le climat, notamment via l'empreinte carbone indirecte liée aux portefeuilles de financement et d'investissement. La non prise en compte de ces externalités négatives est susceptible d'engendrer à court, moyen et long terme un risque d'image pour le Crédit Agricole du Morbihan.

L'évolution climatique et la survenance d'événements naturels peuvent affecter les comptes financiers du Crédit Agricole du Morbihan. L'intégration des critères ESG permet de mieux comprendre l'exposition des actifs aux risques extra-financiers. L'investissement responsable est une opportunité de création de valeur positive car il répond à une demande croissante des investisseurs et des clients, notamment particuliers, soucieux d'orienter leur épargne en soutien d'activités économiques durables. Par ailleurs, l'accompagnement des entreprises clientes vers des modèles économiques durables permet de prévenir la dégradation des risques de contreparties.

ENJEUX ET OPPORTUNITES

- Garantir la durabilité du modèle économique de nos clients et de notre entreprise
- Accompagner nos clients dans leur transition
- Lutter contre le réchauffement climatique

POLITIQUE ET ENGAGEMENTS

Le Crédit Agricole du Morbihan s'engage à promouvoir l'investissement responsable, intégrer des critères ESG et prendre en compte les enjeux climatiques en matière de financement, accompagner ses clients dans leur transition écologique et énergétique. Il se fixe pour objectif de financer les projets en lien avec les énergies renouvelables et la rénovation énergétique.

Politique du Groupe

En réponse à la réglementation SFRD, le Groupe Crédit Agricole a défini une politique décrivant l'intégration des risques de durabilité (= matérialité financière) et des incidences négatives sur la durabilité (= matérialité environnementale) dans le conseil en investissement et en assurances.

➤ L'intégration de la durabilité dans le conseil financier :

- **Au niveau de la conception de ces produits** : généralisation de la prise en compte de l'approche ESG dans tous les processus d'investissement en complément de l'analyse financière classique, politique de vote et d'engagement actionnarial intégrant les aspects ESG, fourniture aux conseillers financiers et aux clients d'informations sur la nature ESG des produits.
- **Au niveau de la distribution de ces produits** : développement de l'expertise ESG des conseillers financiers afin qu'ils puissent évaluer les préférences des clients en matière de durabilité, recommander les produits adaptés, aider les clients dans leur compréhension des risques et opportunités liés à l'ESG dans la construction de leur portefeuille.

- **Amundi et Crédit Agricole Assurances, filiales du Groupe Crédit Agricole, se sont engagées à généraliser l'approche ESG dans leurs activités**
 - **Amundi**, principale société de gestion du Groupe, a fait, de l'investissement responsable, l'un de ses piliers fondateurs dès sa création en 2010. Pionnier dans ce domaine, le Groupe fut l'un des signataires fondateurs des Principes d'Investissement Responsable (PRI) en 2006. Amundi s'est engagée à disposer d'une notation ESG sur 100% des encours des fonds ouverts sous gestion active et à appliquer les critères ESG à l'ensemble des décisions de vote en 2021. Des informations plus détaillées, y compris la Politique d'Investissement Responsable et la méthodologie de notation d'Amundi, sont disponibles sur le site www.amundi.fr.
 - **Crédit Agricole Assurances**, filiale d'Assurances du Groupe, s'est, quant à elle, engagée à la généralisation des critères ESG sur les nouveaux investissements. Cela concerne les actifs en représentation des fonds euros, les fonds propres et les actifs en représentation des contrats en unités de compte. Des informations plus détaillées, y compris la politique ESG-Climat de Crédit Agricole Assurances S.A., sont disponibles sur le site www.ca-assurances.com.

- **Le Crédit Agricole a initié une démarche d'intégration de la durabilité dans l'activité des conseillers financiers afin de contribuer à la réallocation de l'épargne vers des activités durables.** Convaincu que la prise en compte des facteurs ESG a un impact positif sur la performance financière, le Groupe distribue des produits financiers présentant des caractéristiques environnementales ou sociales, ou visant des objectifs de durabilité.

Enfin, **le Groupe s'engage à intégrer dans son approche de financement ou d'investissement des critères ESG.** Le Crédit Agricole renforce en profondeur son rôle d'influenceur du marché. Il souhaite engager un dialogue permanent avec ses entreprises partenaires pour les inciter à faire évoluer leur modèle dans cette double logique d'efficacité économique et d'efficacité sociétale. En intégrant des indicateurs extra-financiers aux côtés des indicateurs financiers, le Crédit Agricole complète son analyse de l'efficacité économique par celle de l'efficacité sociétale. Il s'agit du marqueur n°3 du Projet Sociétal : intégrer des critères de performance extra-financière dans 100% de l'analyse de nos financements aux entreprises et agriculteurs.

Intégration de la réglementation relative à la taxonomie européenne

Le règlement européen Taxonomie 2020/852 du 18 juin 2020 instaure un cadre définissant les investissements « durables », c'est-à-dire ceux dans des activités économiques qui contribuent substantiellement à un objectif environnemental, tout en ne causant pas de préjudice significatif à l'un des autres objectifs environnementaux tels qu'énoncés dans ledit règlement et en respectant certaines garanties sociales minimales.

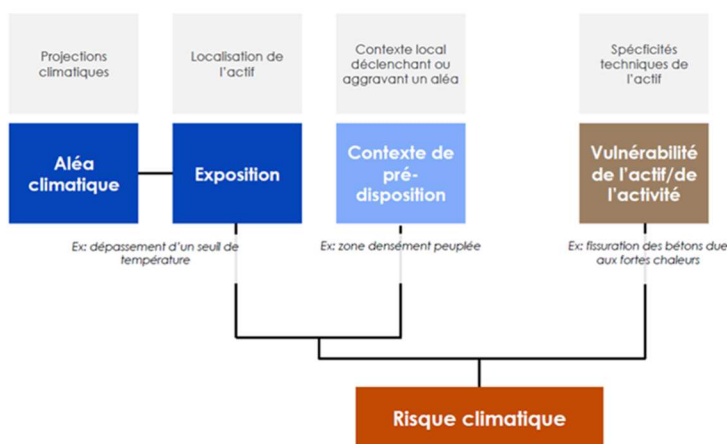
Identification et mesure des risques climatiques physiques

Conscient de la nécessité d'intégrer les enjeux liés au changement climatique au sein de ses activités et de mieux appréhender son impact sur la société, le Groupe conduit des travaux depuis 2019 sur l'identification et la mesure des risques climatiques physiques. Ces derniers, largement liés au réchauffement climatique, peuvent avoir des conséquences financières matérielles affectant ses contreparties, et donc leur performance financière et leur solvabilité, mais également ses activités d'assurance dommage.

Le Crédit Agricole a élaboré une démarche d'analyse du risque physique, avec le concours de Carbone 4, reposant sur (i) les projections climatiques pour l'ensemble de ses régions en France, (ii) l'exposition de ces régions aux aléas climatiques (vagues de chaleur, pluies intenses, précipitations moyennes, tempêtes, montée

du niveau de la mer, sécheresses, hausse de la température moyenne) et (iii) la vulnérabilité spécifiques au(x) secteur(s) d'activité couvert (immobilier, agriculture et l'entreprise) ou au type d'actif. Ceci est complété d'éventuels facteurs contextuels aggravants propre à chaque région ou activité.

- Démarche générale d'analyse du risque physique :



Outre la quantification du risque climatique physique, ces études permettent de renforcer les bases techniques et les compétences des équipes sur ces problématiques nouvelles, et d'identifier les leviers climatiques sur lesquels agir pour améliorer la gestion de ces risques dans les portefeuilles analysés. Il s'agit également d'un préalable à l'appréhension ciblée des risques climatiques futurs permettant d'accompagner au mieux les acteurs économiques locaux.

Politique Groupe Crédit Agricole

Le Groupe Crédit Agricole a défini en 2021 un plan-programme qui s'appuie sur 3 priorités déclinées en 10 engagements. Une des priorités de ce plan est d'agir pour le climat et la transition vers une économie bas carbone. Trois engagements sont affichés :

- Contribuer à la neutralité carbone d'ici 2050
- Conseiller et accompagner 100% de nos clients dans leur transition énergétique
- Intégrer des critères de performances extra-financière dans 100% de l'analyse de nos financements aux entreprises et aux agriculteurs

Les Trajectoires Net Zéro (portefeuilles de financements et d'investissements)

Le Groupe Crédit Agricole et ses différentes entités ont décidé de rejoindre, courant 2021 puis 2022, quatre coalitions d'institutions financières engagées à la neutralité carbone 2050 : la Net Zero Banking Alliance pour les métiers de la banque, la Net Zero Asset-Managers Initiative pour son métier de gestion d'actifs piloté par Amundi, la Net Zero Asset Owner Alliance et la Net Zero Insurance Alliance pour Crédit Agricole Assurances.

Si chacune des coalitions implique des engagements propres à chaque métier, certaines exigences forment un socle commun : fixation d'objectifs à la fois long (2050) et court-moyen terme (2025, 2030), avec des jalons intermédiaires, établissement d'une année de référence pour la mesure annuelle des émissions, choix d'un scénario de décarbonation exigeant et reconnu par la science, validation des objectifs et trajectoires par les plus hautes instances de gouvernance...

Dans ce contexte, le Groupe Crédit Agricole a décidé de se doter de moyens significatifs pour définir des objectifs et des trajectoires alignées sur un scénario net zéro. En 2021 et 2022, le Crédit Agricole a initié un important chantier méthodologique, regroupant toutes les entités du Groupe (filiales de Crédit Agricole S.A. et

Caisses régionales), avec l'appui de conseils externes, destiné à définir des trajectoires pour chaque métier et entité, pour les principaux secteurs de l'économie financés par la banque.

L'analyse de matérialité a permis de prioriser :

- Pour les Caisses régionales, les 5 secteurs les plus émissifs parmi ceux les plus présents dans les portefeuilles de financement : production d'électricité, immobilier résidentiel aux particuliers, immobilier commercial, automobile, agriculture.
- Pour le Groupe, les 10 secteurs les plus émissifs des portefeuilles de financement (les énergies fossiles, production d'électricité, transports maritimes, aviation, immobilier résidentiel aux particuliers, immobilier commercial, automobile, agriculture, acier, ciment). Ces 10 secteurs représentent environ 60% des encours du Groupe Crédit Agricole et 80% des émissions financées. Par ailleurs, ces secteurs à l'échelle planétaire représentent environ 75 % des émissions mondiales de GES, ce qui appuie le fait que ce sont les secteurs prioritaires pour adresser l'enjeu du changement climatique.

La Caisse régionale et le Groupe publieront chaque année leur point de référence des émissions financées secteur par secteur et le point de passage sur la situation par rapport à la cible de réduction qui sera annoncée fin 2023. Ces publications régulières seront l'occasion de revenir sur les améliorations continues de données qui seront faites afin d'avoir l'estimation la plus juste des émissions financées et ainsi avoir le plan d'action de décarbonation adaptée.

Risques associés à la nature et biodiversité

Les risques liés à la perte de la nature et la biodiversité sont identifiés comme étant importants pour le Groupe. De plus, les réglementations nationales et internationales évoluent très rapidement et se multiplient vers une prise de responsabilité des institutions financières dans leurs impacts sur ces sujets, telle que la Directive CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive) de l'Union Européenne qui serait applicable à partir de 2025 pour l'exercice de 2024. Dans le cadre de la Stratégie nationale pour la biodiversité et du Post-2020 Global Framework for Biodiversity (GBF), le Crédit Agricole S.A. a rejoint la Taskforce on Nature-Related Financial Disclosures (TNFD) en tant que membre du Forum afin de mieux appréhender les impacts, dépendances, risques et opportunités liés à la perte de la nature sur ses financements et investissements. La protection des écosystèmes est un des thèmes d'analyse ESG majeurs d'Amundi et notamment évalué dans le critère 'Biodiversité & Pollution' de sa méthodologie de notation des entreprises et il représente un point d'attention particulier dans son dialogue avec les entreprises. En 2021, Amundi a poursuivi ses actions visant à mieux intégrer la biodiversité dans les processus interne d'analyse et d'investissement en rejoignant l'initiative "Finance for Biodiversity Pledge".

Politique du Crédit Agricole du Morbihan

Politique Financière

La Caisse régionale du Morbihan dispose d'une politique financière revue annuellement.

En matière de stratégie d'investissement, deux axes sont privilégiés :

- apporter des fonds propres aux ETI françaises voire européennes à travers une sélection de fonds ESG,
- et privilégier les placements ayant une politique interne RSE dans la logique de la réglementation SFDR.

Le but est d'orienter les flux de capitaux vers les activités durables et de définir les exigences relatives aux produits d'investissement présentés comme durables. Ce règlement vise à harmoniser les obligations de transparence et à fournir aux investisseurs des informations sur les caractéristiques ESG des produits financiers.

- Article 9 : Le plus vertueux, désigne les produits ayant un objectif d'investissement durable, autrement dit qui investissent dans une activité économique contribuant à un objectif environnemental et/ou social. Les acteurs doivent expliquer les objectifs durables du produit mais

aussi préciser comment ils prévoient d'atteindre ces objectifs et d'évaluer les résultats obtenus sur ces aspects. Pour ces produits, l'amélioration d'un indicateur extra-financier par rapport à son univers investissable doit être publiée année après année.

- Article 8 : Désigne les produits promouvant des caractéristiques durables. Ils intègrent des caractéristiques environnementales et/ou sociales mais sans poursuivre un objectif d'investissement durable, dès lors que les sociétés dans lesquelles les investissements sont réalisés appliquent des pratiques de bonne gouvernance. A la différence des produits classés en article 9, il n'y a pas d'obligation d'explication méthodologique, d'évaluation et d'amélioration de critère, ni de transparence.
- Article 6 : Produits qui ne rentrent dans les catégories 8 et 9 ne peuvent pas être présentés comme durables et entrent dans la catégorie « Article 6 ». Le produit n'a pas d'objectif de durabilité. Le fonds promeut des caractéristiques environnementales et peut investir partiellement dans des activités économiques qui contribuent à un ou plusieurs objectifs(s) environnemental(aux) à l'article 9 du règlement sur la taxonomie sans prendre aucun engagement quant à une proportion minimale.

Produits d'investissement responsable

La distribution de produits d'investissement responsable est gérée par Amundi. Filiale du groupe Crédit Agricole dédiée à la gestion d'actifs, Amundi a dès sa création inscrit l'investissement responsable au cœur de stratégie et a été pionnière dans l'intégration de critères ESG au sein de ses gestions. Elle procède chaque année à la notation d'environ 11 000 entreprises sur leurs pratiques ESG.

100% des fonds ouverts Amundi intègrent désormais une analyse Environnementale, Sociale et de Gouvernance des entreprises dans lesquelles ils investissent.

Organisation

- Un asset manager : Amundi, filiale du Crédit Agricole dédiée à la gestion d'actifs
- Des fonds labellisés : ISR, Greenfin, Finansol, CIES (Comité Inter-syndicale de l'Épargne Salariale)
- Un Pôle de Transition Énergétique : Depuis 2013, les Caisses régionales bretonnes ont mis en place une expertise dans le cadre de la transition énergétique, plus particulièrement sur le domaine des énergies renouvelables, avec un pôle de coopération dans l'économie de l'environnement. Le pôle breton Transition Énergétique assure 3 missions auprès des clients et/ou des conseillers sur les marchés de l'Agriculture, des Professionnels, des Entreprises et des Collectivités Publiques (notamment via les SEM Énergies départementales) :
 - Accompagnement des projets en proximité avec les clients
 - Accompagnement en expertise support des conseillers ou des marchés
 - Accompagnement en proactivité auprès de la clientèle Entreprises sur la thématique globale de l'énergie

Le Pôle intervient sur les sujets de production d'énergies renouvelables et d'efficacité énergétique.

- Production d'énergies renouvelables
 - Eolien
 - Solaire
 - Méthanisation agri
 - Photovoltaïque
 - Efficacité énergétique
 - Diminuer la consommation d'énergie : bâtiments, process de production, mobilité
 - Projets d'auto-consommation électrique
- Dispositif de formation des collaborateurs à la transition énergétique
 - Questionnaire ESG à l'attention des clients entreprises

- Un réseau de Conseillers à Dominante Habitat spécialisés sur les thématiques et qui prennent en charge la constitution des dossiers PTZ, Eco PTZ et habiter mieux

ACTIONS ET RESULTATS 2022

Financement des énergies renouvelables

Accompagnement du Pôle Transition Energétique (Pôle de coopération bretonne)

En 2022, les Caisses régionales bretonnes, avec l'appui du Pôle Transition Energétique, ont poursuivi leur accompagnement auprès des porteurs de projet d'actif de production d'EnR, et développé de nouvelles compétences pour accompagner les clients sur leur stratégie énergétique.

Le contexte géopolitique, la disponibilité réduite du parc nucléaire, la période de sécheresse estivale... couplés avec l'ouverture du guichet ouvert pour les projets photovoltaïques jusque 500 kwc¹⁴ fin 2021 ont eu pour impact d'accroître fortement le nombre de projets et plus généralement les demandes d'accompagnement et/ou d'éclairage de la part des clients auprès du Pôle Transition Energétique.

En 2022, le nombre de projets morbihannais de financement d'unités de production d'énergie renouvelable accompagnés par le Pôle de transition énergétique est en hausse par rapport à 2021. On note une forte hausse sur les projets en lien avec le photovoltaïque et une baisse sur la méthanisation.

Projets Transition Energétique acceptés	2020	2021	2022	Evolution N-1
Nb de projets signés	2	14	25	+78.6 %
Répartition en nombre d'unités financées	Eolien 1	Autres ENR** 2	Autres ENR** 3	+1
	Autres EnR 1	Méthanisation 7	Méthanisation 3	-4
		Photovoltaïque 5	Photovoltaïque 19	+14
Montants (en M€) ¹⁵	6,3 M€	30 M€	19,2 M€	-36%

** Chaufferie bois collective ; Modernisation unité de traitement de déchets

19.2 M€ de financements d'EnR ont été signés dans le Morbihan, soit 14.9 GWh de productible potentiel, soit la couverture des besoins de consommation électrique de 3 066 foyers morbihannais.

Le marché de la méthanisation :

En 2022, après l'accélération des années 2019, 2020, 2021, le marché de la méthanisation a marqué le pas suite à la parution d'un décret tarifaire moins favorable en novembre 2020.

¹⁴ Le kilowatt-crête (ou kWc) est une unité de mesure utilisée pour évaluer la puissance atteinte par un panneau solaire lorsqu'il est exposé à un rayonnement solaire maximal.

¹⁵ Les prêts pour ces projets seront débloqués au fil des années à venir. La totalité de ces montants ne se retrouve donc pas dans les montants globaux financés par la Caisse régionale en 2022

L'équilibre économique de projets (disponibilité des intrants, forte hausse des coûts de construction, valorisation de l'énergie) l'acceptabilité sociétale des projets et une densité de projets réalisés sur les années antérieures, ont freiné la naissance de nouveaux projets.

Le marché de la cogénération :

Sur le marché de la cogénération, le mouvement d'investissement, initié depuis 2014 par les serristes, était stoppé depuis 2018 suite à l'arrêt du contrat C13 qui permettait de revendre l'électricité produite à un prix avantageux. Sur 2022, le contexte de hausse des prix de l'énergie (gaz & électricité) a eu pour impact d'agrandir le spread gaz-électricité. De nouveaux projets ont émergé sur la fin d'année 2022, avec un modèle économique de valorisation passant par le marché libre (en substitution des contrats en obligation d'achat), via des agrégateurs.

Ces nouveaux modèles économiques complexifient l'analyse économique du projet (rentabilité assurée par le spread gaz/électricité sur les marchés) et modifient le risque de contrepartie (contreparties privée vs une contrepartie parapublique par les contrats avec obligation d'achat).

Le marché de l'éolien :

Le financement des projets structurants éoliens en Bretagne est pour partie accompagné par les SEM¹⁶ Energies départementales ou pour l'autre partie par des acteurs internationaux de l'énergie. Sur 2022, aucun nouveau projet n'est passé en phase « signature de contrats » dans l'activité du pôle Transition Energétique. Le marché est constitué d'un nombre restreint de projets à l'échelle de la Bretagne.

A l'instar de la filière de la méthanisation, l'acceptabilité sociétale des projets éoliens freine le développement de la filière (arrêt total ou allongement des délais), qui est également soumise à la hausse des prix de construction, à la raréfaction du foncier.

Le marché photovoltaïque :

La parution du décret solaire du 06/10/2021 (passage du seuil d'obligation d'achat en guichet ouvert avec procédure simplifiée sans appel d'offre, de 100 kW à 500 kW), largement anticipée par les porteurs de projets et les installateurs, multiplie les opportunités d'investissement en facilitant la mixité autoconsommation / revente.

La forte hausse du prix de l'électron sur les marchés de gros (marché sur lequel les fournisseurs d'énergie achètent leur matière première pour sécuriser leurs volumes contractualisés auprès des consommateurs finaux) a accentué les enjeux et les besoins liés en matière d'autonomie énergétique. D'un acte administratif (notamment chez les professionnels et les entreprises), la maîtrise par l'autonomisation partielle en production électrique est devenue un acte stratégique.

En 2022, l'activité sur la filière photovoltaïque a représenté 73 % du total des projets étudiés par le Pôle Transition Energétique.

Filière multi énergies :

Depuis 2018, les 4 Caisses régionales bretonnes sont actionnaires des 4 SEM Energies départementales, émanations des 4 Syndicats Départementaux d'Energie. Ces SEM portent les études techniques et administratives de faisabilité de portefeuilles de projets d'aménagement et d'exploitation de moyens de production et de distribution d'énergie (parcs éoliens, méthanisations territoriales, centrales solaires au sol ou sur toitures de bâtiments publics, hydroélectricité, stations de distribution de carburants verts type GNV).

¹⁶ Société d'Economie Mixte

Membres des comités techniques des 4 SEM, les Caisses régionales bretonnes participent à la réflexion et à la maturation de projets structurants pour l'économie bretonne et confirment leur volonté de participer davantage au co-développement des projets.

Le portefeuille global de projets portés par les SEM est de l'ordre de 600 millions d'euros pour les prochaines années. Des recapitalisations nécessaires des structures ont été réalisées sur 2022 ou sont en projet pour l'année 2023, afin de pouvoir accompagner le fort essor du développement des actifs de production d'ENR et les besoins en fonds propres associés (besoins identiques à l'activité des développeurs).

Montants des financements liés aux projets d'énergies renouvelables (Financements globaux en énergies renouvelables de la Caisse régionale du Morbihan)

Réalisations de prêts de transition (en M€)	2020	2021	2022	Evolution N-1
Solaire	2,728	2,71	3,816	+41%
Méthanisation	3,421	7,979	5,309	-33%
Eolien	5,000	0	0	-
Autre énergie de transition	1,266	7,046	10,702*	+52%
Géothermie	0	1,088	0	-100%
TOTAL	12,415	18,823	19,827	+5%

*Chaufferie bois collective ; Modernisation unité de traitement de déchets

Accompagnement de la transition énergétique et écologique

Les dispositifs proposés aux clients particuliers

- Dans le domaine de l'habitat
 - Les prêts réglementés :
 - L'éco-prêt à taux zéro (éco-PTZ) : permet de financer des travaux de rénovation énergétique des logements. Le montant maximal de l'éco-PTZ est compris entre 7 000 € et 50 000 € selon les travaux financés et jusqu'à une durée de 240 mois dans le cadre de travaux de performance globale. Ce prêt peut être accordé sous conditions.
 - PTZ dans l'ancien : Le PTZ est un prêt aidé par l'État. Pour pouvoir bénéficier du PTZ dans l'ancien, les clients doivent s'engager à effectuer dans le nouveau logement des travaux à hauteur de 25% minimum du coût de l'opération immobilière, soit au moins 1/4 du prix du bien ancien acheté, dans un délai de 3 ans. Les travaux finançables par le PTZ dans l'ancien sont : La création de nouvelles surfaces habitables ou annexes, la modernisation, l'assainissement ou l'aménagement des surfaces habitables ou annexes, la réalisation d'économies d'énergie (sauf s'ils sont financés par un Eco-PTZ). Ne pouvant tracer parmi ces prêts, ceux liés uniquement à la rénovation énergétique, le Crédit Agricole du Morbihan ne reporte pas sur ces montants dans ses indicateurs habitat.
 - Eco PTZ sérénité (ancien Eco Prêt habiter mieux) : non cumulable avec l'ECO PTZ, prêt réglementé plafonné à 20 000 euros, sans intérêts ni frais de dossier, qui finance la part de travaux d'économie d'énergie d'un logement et qui s'adosse à une subvention de l'ANAH (Agence Nationale de l'Habitat) sous conditions de ressources.
 - Les prêts spécifiques

- Prêts Renov' (eco renov') : prêt mis en œuvre dans la cadre d'une convention de partenariat passée avec la communauté d'agglomération de Lorient, la ville de Lorient et la ville de Lanester.
 - SOFINCO Offre verte Habitat : pour les travaux sans permis de construire et pour un montant inférieur à 50 000€. Depuis 2022, les emprunteurs bénéficient d'un différé de remboursement de 24 mois afin de faciliter la mise en œuvre de leur travaux le temps qu'ils perçoivent les aides de l'état
 - Prêts Point Passerelle : lutte habitat dégradé (partenariat Lorient agglo et département)
 - Lutte contre la précarité énergétique : Partenariat avec Habitat & Humanisme, Restos du Cœur et Banque alimentaire pour détecter les clients en situation de fragilité et leur proposer des offres adaptées pour la rénovation énergétique de leur logement.
- Formation des conseillers dans le domaine de la rénovation énergétique sur l'habitat
 - Depuis 2021, une formation à la rénovation énergétique est dispensée via 3 e-learning. 226 collaborateurs ont ainsi été formés et ont accès à un simulateur permettant de remettre des simulations aux clients et promouvoir la transition énergétique. La formation est obligatoire pour les porteurs de la DCI et facultative pour les autres collaborateurs du réseau.
 - Des actions ont également été mise en œuvre pour faciliter la promotion des offres par le conseiller : simplification de l'accès à l'information via le Tchatbot interne, amélioration de la visibilité des offres sur le portail conso

Dans le domaine de l'efficacité énergétique, les montants débloqués de crédits de l'année 2022 sont en hausse par rapport à 2021.

Rénovation énergétique habitat (en M€)	2020	2021	2022	Evolution N-1
ECO PTZ	3,23	3,73	5,57	+49.3%
ECO PTZ habiter mieux	0,04	0,09	0,06	+33.3 %
Eco Renov'	0,03	0	0	0
Sofinco Offres vertes Habitat	1,79	1,86	3,27	+75.8%
PEE	0,09	Arrêt commercialisation	Arrêt commercialisation	
TOTAL	5,18	5,68	8,9	+ 56.7%

- Dans le domaine du véhicule

- Véhicules verts : avance à 0% de la prime à la conversion, financement des véhicules verts. Cette offre prévoit notamment des conditions spécifiques sur l'ensemble des véhicules relevant de la classe A dans le classement des émissions de gaz à effet de serre.

(En M€)	2020	2021	2022	Evolution N-1
Véhicules verts	1,47	2,45	4,69	+91.4%

Sur l'année 2022, 273 prêts véhicules verts pour 4 687 798 euros ont été réalisés dans le cadre de l'offre pour le financement de véhicules hybrides ou électriques. Ce marché reste toujours dominé par les offres de location de véhicules neufs au sein des concessions automobiles.

- Offre Agilauto :

Depuis octobre 2022, Agilauto propose une offre de financement locative permettant au plus grand nombre d'accéder à une mobilité plus propre : l'offre EKO mobilités.

Grâce à une durée plus longue (61 à 96 mois) que le contrat classique (12 à 60 mois) et à l'intégration du bonus écologique et de la prime à la conversion, cette Location avec Option d'Achat permet d'accéder à un véhicule de Crit'Air 0 (électrique) ou 1 (hybride ou essence), neuf ou occasion de moins de 5 ans, pour un loyer à partir de 100€ par mois.

En 2022, des actions de communication spécifiques ont été mises en place afin de faire connaître les offres vertes aux clients (ex : « Osez passer à l'électrique », valorisation de l'offre verte auto dans le cadre de la campagne du mois de l'Auto...)

Les dispositifs proposés aux entreprises

- Offres Green solutions : offres en crédit-bail destinées à financer l'équipement en LED, l'autoconsommation et la mobilité verte

Montants	2020	2021	2022	Evolution N-1
Crédit-bail matériel actifs verts en production (en M€)	0,48	1,1	1,5	+ 36.4%
Part des actifs verts dans la production en %	1,4%	3%	3,8%	+ 0,8 point
Evolution en %	-	129,3%	34,9%	

- Prêts à impact sociétal

Les prêts à impact sociétal intègrent un suivi de KPI visant à faire évoluer les conditions financières sur encours via la définition de critères ESG et d'une cible avec paliers. Un audit annuel transmis à la Caisse régionale permet un ajustement de la marge en fonction des audits (augmentation ou baisse de la marge).

Deux structures sont concernées par ce type de prêts en 2022 :

- AVRIL : participation syndication crédit avec Covenants :

- Baisse de 30% des émissions de gaz à effet de serre horizon 2030
 - Réduction des accidents de travail,
 - Part des postes top management confiée aux femmes du groupe.
- BCF science :
 - Optimisation de l'efficacité énergétique (impact -0.03 à +0.03%)
 - Tendre vers le 0 accident (impact -0.02 à +0.02%)

Accompagnement et formation des conseillers

- Interventions du Pôle Transition Energétique auprès des collaborateurs
 - Présentation de la démarche Hub transition Energétique => accompagnement global des clients sur leur stratégie énergétique (fourniture énergie renouvelable, audit énergétique/diagnostic carbone/efficacité énergétique/mobilité/production d'énergie renouvelable).
- Réunion trimestrielle des chargés d'affaires en octobre 2022 :
 - Appui sur le financement réalisé : « réseau de chaleur de Ploemeur » de la SPL Bois énergie
 - Formation des collaborateurs par la SPL :
 - Consommation d'énergie et trajectoire 2033
 - Bois et enjeux climatiques et énergétiques en Bretagne.
 - Trajectoire carbone de l'énergie 2050 / enjeux sur la ressource en biomasse
 - Contrats d'objectif Territorial ADEME
 - Réseaux de chaleur : présentation et visite

Accompagnement de la stratégie énergétique des entreprises : démarche du Hub transition énergétique

Démarrée en 2021, la démarche du Hub Transition Energétique a été déployée en test opérationnel sur les 4 Caisses régionales bretonnes à partir du troisième trimestre 2022.

Son objectif est d'aborder globalement la problématique énergétique des entreprises : comment moins consommer (la sobriété) ? Comment mieux consommer (l'efficacité énergétique) ? Comment produire son énergie ?

5 univers de besoin sont abordés lors de ces entretiens :

- La fourniture d'énergie (notamment renouvelable),
- Les audits énergétiques et/ou bilan carbone (pour construire sa feuille de route énergétique à moyen terme et identifier les gisements de performance),
- Les travaux et/ou équipements générant plus d'efficacité, notamment dans les processus de fabrication et/ou transformation, ainsi que la valorisation des Certificats d'Economie d'Energie (CEE) associés à ses travaux et/ou équipement
- La mobilité
- L'autonomisation par de la production d'énergie solaire.

Un rôle d'éclaireur, de préconisation et d'orientation vers les apporteurs de solutions techniques.

L'objectif de ces rendez-vous est d'accélérer la transition énergétique vers des modèles moins carbonés en diminuant les consommations énergétiques et les besoins en énergie fossile. Le rôle des Conseillers en Transition Energétique est de réaliser un prédiagnostic des pistes d'actions à mener et d'orienter vers les bons apporteurs de solution, d'un point de vue technique et d'un point de vue célérité de la prise en charge du

besoin. Une quinzaine de partenariats nationaux ont été noués dans la phase test de la démarche. En 2023, une stratégie sera mise en place afin de couvrir les besoins clients par un réseau de partenaires locaux.

L'ambition est d'accompagner les clients des marchés spécialisés vers leur transition énergétique à travers la mise en place d'une nouvelle offre dénommée « hub transition énergétique » conçue spécialement par CAL&F pour répondre au projet sociétal du groupe Crédit Agricole dans son pilier « Agir pour le climat et la transition vers une économie bas carbone ».

Ce concept innovant s'articule de la manière suivante :

- Une plateforme digitale qui apporte des informations sur la transition énergétique et présente aux clients la gamme des offres ainsi que les financements possibles. La plateforme permet également de réaliser un auto-diagnostic et de démarrer ainsi une démarche de trajectoire bas carbone
- La création d'un nouveau métier au sein du groupe Crédit Agricole basé sur un réseau de conseillers en transition énergétique en Caisse régionale et d'une équipe experte dédiée chez CAL&F afin d'apporter l'expertise transition énergétique et le conseil au plus près des clients.
- La création d'une gamme d'offres dédiées :
 - Des offres portées par des sociétés agissant en qualité de prestataires vis à vis des clients, sélectionnés par CAL&F et spécialisés notamment en audit énergétique, bilan carbone et fourniture d'énergie (les « Offres en Prescription »)
 - Des offres incluant à la fois
 - La présentation de sociétés agissant en qualité de prestataires vis à vis des clients, sélectionnés par CAL&F et spécialisés notamment dans la conception/réalisation/installation de panneaux photovoltaïques et dans la réalisation de travaux d'efficacité énergétiques et le cas échéant leur financement.

La Caisse régionale du Morbihan a identifié 27 clients pour tester la démarche et mène avec le Pôle Transition Energétique les premiers rendez-vous visant à familiariser les clients avec la plateforme ; 7 rendez-vous clients ont été réalisés.

Démarche ESG auprès des entreprises

Animations/informations à destination des clients

Lors d'entretiens menés en 2021, le Crédit Agricole du Morbihan a relevé de nombreux questionnements de certains clients concernant la mise en œuvre d'une stratégie RSE au sein de leur entité. Deux afterworks ont alors été proposés aux clients entreprises, le 28 avril 2022 à Vannes et le 24 novembre à Lorient, afin de les éclairer sur le sujet. Ces ateliers étaient animés par l'agence Declic, cabinet rennais de conseil et de formation en RSE.

Les chargés d'affaires entreprises ont ainsi pu inviter leurs clients à participer à ces sessions d'information visant à expliquer ce qu'est la RSE, comment mettre en œuvre une démarche et des actions concrètes, identifier les outils et les impacts pour répondre aux objectifs du développement durable.

Les dispositifs proposés aux agriculteurs

Sujet traité dans le risque « non accompagnement des enjeux de de transition agricole »

Finance responsable

Investissement responsable

En 2022, deux référents ESG ont été nommés au sein du pôle Bretagne Gestion Conseillée.

On note que l'année 2022 a été marquée par une hausse des encours d'investissements responsables.

IR/ISR (en M€) au 31/12/2022	2020	2021	2022	Evolution N-1
Encours IR/ISR clientèle	196,2	621,7	671	+7.93%
Encours IR/ISR PEE clientèle	20,5	26,7	99	+270.79%

Enfin, la Caisse régionale du Morbihan propose au sein de sa gamme d'épargne Assurance-vie le contrat solidaire Predica labellisé Finansol. En 2022, les souscriptions s'élèvent à 159 000 €.

Nouveau livret sociétaire engagé en 2022

Le livret sociétaire lancé en 2012 a fait peau neuve en octobre 2022 et devient le livret engagé sociétaire. L'objectif de cette évolution est de répondre aux préoccupations des clients qui souhaitent que leur épargne soutienne l'économie française et participe à l'investissement durable. Via le livret engagé sociétaire le Crédit Agricole s'engage à accompagner les transitions de ses territoires. (1€ d'épargne vertueuse pour soutenir 1 € dans le financement des transitions)

Les transitions accompagnées sont les suivantes :

- La transition écologique : énergie renouvelable, rénovation énergétique
- La transition Agri-Agro : pratiques agricoles durables
- Inclusion et cohésion sociale : revitalisation des territoires, accès aux services de santé

Les clients peuvent visualiser cet accompagnement à l'aide des preuves d'engagements disponibles sur le site internet du Crédit Agricole du Morbihan. Une charte d'engagement est mise à disposition des clients et des indicateurs clés garantissent la vérifiabilité du suivi des impacts communs au fil des années (volume de collecte d'épargne et volume de nouveaux financements vertueux).

	Livret épargne sociétaire engagé (en M€) au 30/12/22
Encours Crédit Agricole du Morbihan	46.20 M€
Encours national	12 753.21 M€

Placement de fonds propres, Part d'investissements responsables

- Au 31/12/2022, les placements de fonds propres ESG en M€ sont les suivants :

(En M€)	2020	2021	2022	Evolution N-1
ESG environnement	2,6	2,9	5,3	+82.7%
ESG énergie	3,0	3,0	3,0	-
ESG santé	0,5	0,7	0,8	+14.3%
TOTAL	6,1	6,6	9,1	+37.9%

Ces fonds investissent dans des entreprises soucieuses du bien-vieillir, de la réhabilitation des friches urbaines, dans l'énergie renouvelable ou dans le green business.

Ces placements (hors investissements SFDR) représentent 0,79% des placements des fonds propres réglementaires au 31 décembre 2022, contre 0,59% en 2021.

A fin 2022, les placements des fonds propres ayant le label ISR atteignent 76,6 M€, soit 7% des fonds propres réglementaires. Ces fonds de trésorerie investissent dans entreprises jugées socialement responsables.

Evaluation des risques climatiques physiques et de transition

Afin de tenir compte des risques climatiques physiques et de transition, de définir une stratégie opérationnelle globale de l'établissement, des objectifs opérationnels et un dispositif de gestion des risques, ainsi qu'en assurer une surveillance efficace, la Caisse régionale du Morbihan a nommé en 2022 au sein de son organe de Direction un référent risque climatique (Cadre de Direction en charge de la RSE)

En complément, afin d'être en capacité de détecter et de quantifier ces risques dans le processus global visant à assurer l'adéquation des fonds propres, la Caisse régionale du Morbihan a mené une première approche de cartographie des risques climatiques physiques (submersion marine, inondation, sécheresses, ...) et de transition. L'analyse des risques physiques a pu être rendue possible par la prise en compte des données publiques émises dans le cadre des Plans locaux de Prévention des Risques Inondations (150 communes concernées dont 60 disposant d'un PPRI) et des Risques Littoraux (61 communes concernées dont 11 disposant d'un PPRL).

L'analyse des risques de transition s'appuie sur la proposition de la BCE de classer les secteurs d'activité selon leur degré d'exposition. Elle a établi une grille avec une gradation pour ceux qu'elle estime les plus sensibles, éléments qu'elle a repris en l'occurrence dans ses stress tests climatiques. Le secteur habitat (passoires thermiques) et le secteur agricole - sont les principaux secteurs concernés par le risque de transition à ce jour. La gouvernance de la Caisse régionale a été informée de l'ensemble de ces travaux et analyses. Ces adaptations devraient permettre au Crédit Agricole du Morbihan de répondre à l'exercice 2022 de la BCE, visant à évaluer la capacité des banques à suivre l'évolution de leur portefeuille : avec des demandes plus granulaires sur les émissions financées (par grandes contreparties), les actifs immobiliers financés ou pris en garantie (localisation et performance énergétique).

En cohérence, les travaux liés aux risques climatiques (exercice de Stress Test, les travaux d'ICAAP, Cartographie), sont par ailleurs intégrés à la comitologie : Comité des Risques, Comité Stratégiques des Risques Crédits, Comité Financier, Comité sécurité, etc...

En matière d'instruction de crédit, l'autorité bancaire européenne (EBA) donne pour lutter contre le niveau élevé d'expositions non performantes, des orientations détaillées sur l'octroi, le suivi et la gouvernance interne. De nouvelles guidelines ont été mises à jour en 2020, prenant notamment en compte l'importance croissante des facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) et des prêts écologiquement durables. La mise en œuvre des actions opérationnelles et l'intégration des critères ESG se poursuit sous la supervision de la Direction des Risques Groupe. La gouvernance de la Caisse régionale est informée et supervise l'ensemble des orientations et des plans d'actions menés qui vont continuer de s'échelonner sur 2023

Risques climatiques et empreinte indirecte des émissions de GES

Emissions de GES du portefeuille de financement et d'investissement (empreinte indirecte).

Pour calculer les émissions de GES associées à son portefeuille de financement et d'investissement (empreinte indirecte), le Groupe met en œuvre depuis 2011 une méthodologie de quantification développée à sa demande par la chaire Finance et Développement durable de Paris-Dauphine et de l'École polytechnique.

Cette méthodologie innovante que le Groupe utilise depuis 2012 est préconisée depuis 2014 pour les banques de financement et d'investissement par le guide sectoriel pour le secteur financier "Réalisation d'un bilan des émissions de gaz à effet de serre" publié par l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie, l'Observatoire de la responsabilité sociétale des entreprises et l'association Bilan Carbone.

Cette mesure donne, en grandes masses, un ordre de grandeur des émissions de Gaz à Effet de Serre des filières de production présentes sur le territoire de la Caisse Régionale, financées par elle, à proportion de sa part de marché.¹⁷

Macro-secteurs	Emissions financées en 2020 (en teq CO2)	Emissions financées en 2021 (en teq CO2)	Emissions financées en 2022 (en teq CO2)	Evolution N-1
Agriculture	289 000	309 000	321 000	+3.88%
Construction	75 000	88 000	97 000	+10.23%
Energie	3 000	3 000	6 000	+100%
Industrie	13 000	14 000	16 000	+14.29%
Transport	86 000	103 000	114 000	+10.68%
Services	0	0	0	-
Déchets	47 000	39 000	43 000	+10.26%
Administration	0	0	0	-
Autres	0	0	0	-
TOTAL	513 000	556 000	598 000	+7.55%

Biodiversité

Programme de reboisement

Depuis 2019, la Caisse régionale du Morbihan participe à un programme de reboisement aux côtés de Crédit Agricole Assurances avec l'opération « 1 contrat signé = 1 arbre planté » en association avec ReforestAction.

En 2022, 12 483 arbres ont été plantés soit depuis le début de l'opération 30 940 arbres.

Les butineuses de Keranguen

Depuis 2019, la Caisse régionale a noué un partenariat avec un apiculteur. Trois ruches sont installées sur le site du siège social.

En 2022, 112.5kg de miel ont été récoltés. 800 pots ont été remis à l'association « Faire Face Ensemble », association qui accompagne les personnes atteintes d'un cancer (atelier bien être, créativité, danse, soins...).

¹⁷ Par convention, la méthodologie retenue ne prend pas en compte les émissions relatives aux consommations et aux usages, la totalité des émissions de GES étant ainsi affectée à la production. En conséquence, les encours de la clientèle des particuliers ne sont pas retenus et les filières des administrations et services sont considérées comme non émissives.

INDICATEUR DE PERFORMANCE

Indicateurs de performance	2020	2021	2022	Obj 2025
Montants des financements liés aux projets d'énergies renouvelables (marché agricole, professionnels, entreprises, collectivités)	12,42M €	18,82M €	19,83 M€	Poursuivre le financement des projets liés aux énergies renouvelables en fonction des projets initiés sur le département
Montant des prêts liés aux projets de rénovation énergétique (marché habitat)	5,18M €	5,85M €	8.9 M€	Poursuivre l'accompagnement de la rénovation énergétique auprès de nos clients

7-NON ACCOMPAGNEMENT DANS LES ENJEUX DE TRANSITION AGRICOLE

DESCRIPTION DU RISQUE

En tant que financeur et assureur de l'agriculture, le maintien de la biodiversité et des ressources naturelles est essentiel pour les activités du Crédit Agricole du Morbihan. Leur dégradation impacterait les résultats financiers des exploitants agricoles, clients du Crédit Agricole du Morbihan.

L'accompagnement de la transition agricole, la sensibilisation des clients sur les sujets ESG, le conseil vers des modèles d'exploitations durables sont des actions essentielles afin de garantir la durabilité des exploitations sur le département.

ENJEUX ET OPPORTUNITES

- Accompagner nos clients agriculteurs dans leur transition économique et écologique
- Aider les chefs d'exploitation à trouver de la valeur ajoutée et de la résilience dans les nouvelles opportunités agricoles
- Assurer la durabilité des exploitations agricoles sur le Morbihan
- Participer à la lutte contre le réchauffement climatique

POLITIQUE ET ENGAGEMENTS

Le Crédit Agricole du Morbihan s'engage à accompagner ses clients agriculteurs dans leur transition énergétique et écologique afin de garantir leur durabilité. Il se fixe notamment pour objectif de financer les projets en lien avec les énergies renouvelables et de conseiller ses clients via la mise en œuvre de la démarche RSEA (diagnostic et conseils RSE Agriculture).

Politique

La politique de Responsabilité Sociétale de la Caisse régionale est porteuse d'un engagement spécifique à l'égard des acteurs du monde agricole : Accompagner la transition agricole. Le projet sociétal du Groupe fixe lui aussi des ambitions fortes sur le sujet de la transition agri/agro.

L'agriculture morbihannaise demeure un secteur clé de l'économie départementale et la Caisse régionale réaffirme son attachement à demeurer le partenaire d'une agriculture plurielle, porteuse d'avenir, d'activité économique et d'emplois en cohérence avec son territoire et les écosystèmes locaux.

Organisation

- Une filière et deux directions clientèles agricoles dédiées
- 9 Conseillers agricoles et 21 Chargés agricoles dédiés spécifiquement aux clients agriculteurs
- Un Agri-manager : intervient sur les dossiers complexes et les grands projets de développement, notamment sur les projets de transition énergétique en lien avec le Pôle breton de Transition Énergétique
- Un expert Jeunes Agriculteurs : en accompagnement personnalisé sur les projets d'installation
- Un expert machinisme : interlocuteur des concessionnaires de matériels agricoles et des clients
- Trois analystes dédiés aux filières prépondérantes : filière porcine, laitière, volaille
- Un animateur : accompagne la formation, met en œuvre la politique commerciale, accompagne la prise de poste, pilote l'activité
- Un Pôle Transition énergétique : centre d'expertise qui vient en appui des conseillers bretons sur les sujets de production d'énergies renouvelables et d'efficacité énergétique. Trois experts interviennent sur le marché agricole. Le pôle intervient sur les sujets suivants :
 - Production d'énergies renouvelables

- Eolien
 - Solaire
 - Solaire thermique
 - Méthanisation agricole
 - Photovoltaïque
 - Efficacité énergétique (bâtiments, process de production, process de transformation)
 - Diminuer la consommation d'énergie
 - Améliorer la performance énergétique
 - Fourniture d'énergies renouvelables
- Partenariats bretons sur l'accompagnement des transitions énergétiques
 - Association des Agriculteurs Méthaniseurs Bretons (AAMB) : convention visant à participer au développement de la filière biogaz en Bretagne sur la production.
 - Association des Agriculteurs Producteurs d'Electricité Photovoltaïque Agricole (APEPHA) : adhésion à l'association visant à participer au développement des projets photovoltaïques agricoles en Bretagne
 - Partenariat OKWIND : convention visant à apporter une solution aux agriculteurs souhaitant produire leur énergie par la technologie « tracker »
 - Des partenariats signés avec le monde agricole (ex : Chambre d'Agriculture, Syndicat des jeunes agriculteurs, Groupement des agriculteurs biologiques du Morbihan, Fédération Départementale des Syndicats d'Exploitants Agricoles ...)
 - Des offres dédiées
 - Un avantage tarifaire sur les assurances pour les agriculteurs engagés dans une démarche d'élevage ou de production biologique

ACTIONS ET RESULTATS 2022

Les offres

Offre destinée aux agriculteurs en circuits courts et adhérents Bienvenue à la Ferme

Le Crédit Agricole du Morbihan a poursuivi son accompagnement des agriculteurs souhaitant commercialiser leurs produits directement aux consommateurs locaux. Pour ce faire, l'offre circuit court permet de proposer aux clients une solution de paiement sur mesure.

Dispositif garantie FEI – Transition

Le FEI (Fonds Européen d'Investissement) est une entité de la Banque Européenne d'Investissement (BEI) spécialisée dans le financement des PME. Le fond INAF (Initiative nationale pour l'agriculture Française) est un dispositif de garantie à première demande mis en place par le FEI dans le but de dynamiser les investissements dans les projets de transition, de diversification, de développement des exploitations agricoles. Sous condition du respect de certains critères d'éligibilité dans la distribution des crédits, la garantie proposée couvre 80 % de chaque prêt mis en place.

En 2022, 2 clients ont bénéficié de ce dispositif dans le cadre de leur installation soit 3 financements pour un montant global réservé ou contractualisé de 306 000 €.

AGILOR plan de relance – Agro équipements verts

Le plan de relance de l'économie française comporte un volet dédié à la transition agricole notamment avec un dispositif d'aide aux investissements d'agroéquipements déployé par FranceAgriMer. Le Crédit Agricole du Morbihan a accompagné le dispositif avec Agilor, pour tous les clients bénéficiaires de la subvention « Plan

de relance », par le préfinancement de la partie subventionnée par l'Etat (de l'ordre de 30 à 40% de l'investissement) à taux 0%.

En 2022, 2 dossiers pour un montant de 59 000 € ont été financés par la Caisse régionale dans le Morbihan.

Prêts d'honneur de la région

Depuis 2006, le fonds BRIT (fonds mis en place par le Conseil Régional de Bretagne et la Caisse des Dépôts et Consignation) facilite la transmission et la reprise des TPE et PME en Bretagne, en accordant des prêts d'honneur aux porteurs de projets d'installation.

Ce dispositif est ouvert aux jeunes éleveurs bovins, porcins, avicoles et maraîchers sous serre qui s'installent en sollicitant les aides à l'installation. Ce prêt peut varier de 20 000 € à 50 000 € sur une période de 5 ans, avec possibilité de différé de remboursement de 1 à 3 ans (soit 8 ans maximum).

L'objectif est de renforcer les fonds propres de l'exploitation agricole afin de faciliter son accès au crédit via un prêt accordé par la région mais financé par les établissements bancaires. Le bénéficiaire du prêt bénéficie par ailleurs d'un parrainage d'un chef d'entreprise proposé par Initiative Bretagne dans le cadre du suivi du dispositif.

En 2022, 5 porteurs de projet d'installation ont bénéficié d'un prêt d'honneur agricole dans le Morbihan. 100% des porteurs de projet ont été accompagnés par le Crédit Agricole du Morbihan.

Financement des énergies renouvelables marché agricole

En 2022, le Pôle Transition Énergétique, pôle de coopération breton, a poursuivi son accompagnement auprès de la Caisse régionale du Morbihan dans le domaine du financement d'unités de production d'énergie renouvelable pour le marché agricole.

Projets et réalisations de financement d'unités de production d'énergie renouvelable pour le marché agricole	2020¹⁸	2021	2022	Evolution N-1
Nb de projets accompagnés	0	10	21	+110%
Répartition en nombre d'unités financées	0	Méthanisation (6) Photovoltaïque (4)	Méthanisation (3) Photovoltaïque (18)	-50% +350%
Montants (en M€) ¹⁹	0	16,5 M€	9.8 M€	-40.6%

¹⁸ Le pôle Transition énergétique n'a pas entré de nouveaux projets d'énergies renouvelables sur ce marché en 2020

¹⁹ Les prêts pour ces projets seront débloqués au fil des années à venir. La totalité de ces montants ne se retrouve donc pas dans les montants globaux financés par la Caisse régionale en 2021

Le marché de la méthanisation :

En 2022, après l'accélération des années 2019, 2020, 2021, le marché de la méthanisation a marqué le pas suite à la parution d'un décret tarifaire moins favorable en novembre 2020.

L'équilibre économique de projets (disponibilité des intrants, forte hausse des coûts de construction, valorisation de l'énergie) l'acceptabilité sociétale des projets et une densité de projets réalisés sur les années antérieures, ont freiné la naissance de nouveaux projets.

Au 31 décembre 2022, le Crédit Agricole du Morbihan détient 79% des parts de marché de financement des unités de méthanisation agricoles et territoriales à dominante agricole en fonctionnement, et 66,67% de parts de marchés des financements des Unités de méthanisation agricoles et territoriales à dominante agricole en travaux.

Le marché photovoltaïque :

La parution du décret solaire du 06/10/2021 (passage du seuil d'obligation d'achat en guichet ouvert avec procédure simplifiée sans appel d'offre, de 100 kW à 500 kW), largement anticipée par les porteurs de projets et les installateurs, multiplie les opportunités d'investissement en facilitant la mixité autoconsommation / revente.

La forte hausse du prix de l'électron sur les marchés de gros (marché sur lequel les fournisseurs d'énergie achètent leur matière première pour sécuriser leurs volumes contractualisés auprès des consommateurs finaux) a accentué les enjeux et les besoins liés en matière d'autonomie énergétique. D'un acte administratif (notamment chez les professionnels et les entreprises), la maîtrise par l'autonomisation partielle en production électrique est devenue un acte stratégique.

En 2022, l'activité sur la filière photovoltaïque a représentée 73 % du total des projets étudiés par le Pôle Transition Energétique.

Financements globaux en énergies renouvelables de la Caisse régionale du Morbihan, marché agricole

Réalisations de prêts de transition (en M€)	2020	2021	2022	Evolution N-1
Solaire	2,6	2,2	3,6	+63.6%
Méthanisation	3,4	7,1	5,3	-25.3%
TOTAL	6	9,3	8,9	-4.3%

Mise en place d'une mission sur le sujet de la RSE agricole

En 2022, l'Amicale de l'Ouest des Caisses régionales a souhaité axer ses travaux sur l'accompagnement des transitions des agriculteurs. La finalité de ces travaux était de proposer un kit à disposition de chaque Caisse régionale permettant d'engager une démarche éprouvée sur l'une des thématiques suivantes : la responsabilité sociétale des entreprises agricoles, les énergies renouvelables, le carbone et la transmission / les attentes sociétales. Cette boîte à outils a été mise en ligne sous forme de fiches sur un espace de partage interne dédié aux Caisse régionales.

Au dernier trimestre 2022 et dans la continuité des travaux de l'Amicale de l'Ouest des Caisses régionales, un poste conjoncturel de chargé de mission RSE a été créé. (cf risque 2²⁰)
Son rôle est de mettre en œuvre la démarche de développement de la RSEa (RSE sur le marché Agricole) auprès des clients agriculteurs morbihannais via notamment sur l'utilisation d'un questionnaire dédié et la mise en avant du site internet Trajectoires RSEa.

²⁰ Non prise en compte des enjeux RSE dans la politique de l'entité

Création de la filière agri/pro

L'Indice de Recommandation Clients mené en 2020 sur la clientèle des agriculteurs a permis de faire ressortir des besoins et des attentes spécifiques. En 2022, fort de ce constat, le Crédit Agricole du Morbihan a décidé de revoir son organisation en créant une filière dédiée à l'agriculture et deux directions de clientèle agricole couvrant tout le territoire morbihannais. L'objectif de cette organisation est d'améliorer l'expertise, la réactivité et la valeur ajoutée des conseillers pour accompagner la prise de décision des clients avec toujours plus de réactivité dans le processus décisionnel.

Réforme de la gestion des risques climatiques

En 2022, l'Etat a souhaité établir un régime de garantie universelle et rendre l'assurance récolte accessible à tous. L'objectif est de transformer un modèle qui ne protège pas suffisamment les agriculteurs face à la récurrence et la violence des aléas liés au changement climatique.

Le Fonds de Solidarité Nationale (FSN) a ainsi été créé afin de couvrir les agriculteurs en cas de risques majeurs tout en les incitant à s'assurer via un contrat récoltes et/ou prairie en complément. L'Etat délègue la gestion totale de ce nouveau dispositif aux assureurs agréés.

Le Groupe Crédit Agricole est un contributeur actif à la construction de cette réforme.

Les équipes d'assureurs, de conseillers et chargés clientèle agricole ont été formés sur le sujet début juillet. A partir du mois de septembre, les clients ont été contactés afin de leur expliquer cette réforme et les sensibiliser au sujet. Ils disposent également d'un outil d'estimation, sur leur accès internet Crédit Agricole du Morbihan et sur le site Pleinchamp, afin de comprendre la nécessité d'être assurés en complément de ce Fonds de Solidarité Nationale.

Courant janvier 2023, une plateforme d'Etat sera mise à disposition des agriculteurs. Ils devront y indiquer quel est leur assureur appelé Interlocuteur Agréé (IA).

Partenariats

En 2022, l'animation des partenariats s'est poursuivie : Chambre d'Agriculture, GAB 56 (Groupement des Agriculteurs Biologiques du Morbihan), syndicat agricole des Jeunes Agriculteurs, FDSEA, RESAGRI, Solidarité paysanne, Confédération paysanne, Bienvenue à la ferme.

De nouveaux partenariats ont été mis en place :

- SOLAAL Bretagne :

En 2022, le Crédit Agricole s'est engagé avec les autres Caisses bretonnes auprès de cette association qui s'est donnée pour mission de faciliter le don alimentaire. Solaal Bretagne facilite le lien entre les donateurs du monde agricole (exploitants, coopératives agricoles, industries agroalimentaires) et les associations d'aide alimentaire habilitées. Elle a pour ambition d'aider gratuitement, sur tout le territoire breton, au développement des dons en nature, dans un souci de réduction du gaspillage alimentaire et de veiller à l'équilibre nutritionnel des bénéficiaires. Le donateur valorise ainsi ses invendus et bénéficie d'une réduction d'impôt.

- FARM : Fondation pour l'Agriculture et la Ruralité dans le Monde

Le Crédit Agricole du Morbihan s'est engagé via une convention de mécénat. Cette fondation a pour raison d'être de favoriser le développement durable des agricultures et des filières agroalimentaires dans le monde en éclairant les décideurs publics et privés. Elle a pour ambition de contribuer à l'identification de solutions et à l'accélération de leur mise en œuvre pour renforcer la résilience des territoires ruraux et des agricultures.

- OKWIND : Développeur de solutions de production et de consommation d'énergie verte en circuit court.

Dans le cadre de ce partenariat, les Caisses régionales bretonnes et OKWIND mettent en commun leur savoir-faire afin d'accompagner une clientèle de professionnels, d'entreprises, d'agriculteurs et de collectivités locales dans le financement de trackers solaires. La Caisse régionale du Morbihan a proposé à OKWIND ses services en matière de recherche de clientèle.

- Association de préfiguration de la Coopérative d'Installation en Agriculture Paysanne du Morbihan (CIAP56)

Une convention a été signée avec l'association de préfiguration de la **Coopérative d'Installation en Agriculture Paysanne du Morbihan (CIAP56)** créée au premier semestre 2022 et ayant pour objet de conduire et d'initier la structuration d'une CIAP en Morbihan. La CIAP est un dispositif d'accompagnement permettant aux porteurs de projet d'installation professionnelle en agriculture paysanne de réunir les conditions d'une installation pérenne. Il s'agit d'un accompagnement financier sous la forme du versement d'une aide exceptionnelle permettant à l'association de se structurer dans l'attente du lancement de la première promotion de stagiaires attendus au premier trimestre 2023.

Souveraineté alimentaire

Dans le cadre du projet sociétal du groupe Crédit Agricole, les Caisses régionales et les filiales du Groupe ont été invitées début septembre à participer à un appel à idées sur le sujet de la souveraineté alimentaire autour de 3 thématiques clés : le renouvellement des générations et l'accompagnement des vocations, la valorisation du métier d'agriculteur et l'alimentation durable.

Les collaborateurs et administrateurs de la Caisse régionale du Crédit agricole du Morbihan ont tous été invités à participer à cet appel à idées national via la plateforme CA Lab et au travers d'ateliers d'idéation organisés dans les Caisses locales : 56 collaborateurs et administrateurs se sont inscrits sur la plateforme dont 31 ont contribué directement sur le site.

Parmi les 2 717 idées proposées par l'ensemble des participants, 12 idées ont été retenues par un jury de présélection. 3 projets (1 par thématique) seront finalement conservés et feront l'objet d'un appel à solution courant 2023 auprès de start-up et entreprises du territoire afin de mettre en œuvre les idées sélectionnées.

INDICATEUR DE PERFORMANCE

Indicateur de performance	2020	2021	2022	Obj 2025
Montants de prêts débloqués en énergie renouvelable sur le marché agricole	5,99M€	9,36M €	8.93M€	Poursuivre le financement des projets liés aux énergies renouvelables en fonction des projets initiés sur le département

8-INSUFFISANCE DE MISE EN ŒUVRE DE PLAN D' ACTIONS POUR CONTRIBUER A LA NEUTRALITE CARBONE POUR L'EMPREINTE INTERNE DE L'ENTITE

DESCRIPTION DU RISQUE

Si l'enjeu majeur en termes de lutte contre le réchauffement climatique se situe pour le Crédit Agricole du Morbihan au niveau de son rôle de financeur, la prise en compte insuffisante de l'impact environnemental de son fonctionnement interne n'en demeure pas moins essentielle. La non prise en compte de cet enjeu aurait un impact sur l'exemplarité attendue de la part des parties prenantes de l'entreprise et des répercussions en termes d'image.

ENJEUX ET OPPORTUNITES

- Réduire notre empreinte carbone de fonctionnement
- Optimiser notre consommation énergétique

POLITIQUE ET ENGAGEMENTS

Le Crédit Agricole du Morbihan s'engage à mesurer et à réduire son empreinte carbone interne. Son objectif est de diminuer ses émissions de 4,2% par an d'ici 2030 avec comme année de référence 2018.

Politique :

Le Crédit Agricole du Morbihan a inscrit dans sa stratégie RSE, à horizon 2025, un axe :« Accompagner les transitions environnementales et durables ». Un des enjeux est de réduire son impact environnemental interne et d'intégrer une démarche d'achats responsables. Pour ce faire, l'entreprise s'appuie sur un bilan carbone réalisé tous les 4 ans et la mise en place d'actions de réduction d'émission de GES.

Organisation :

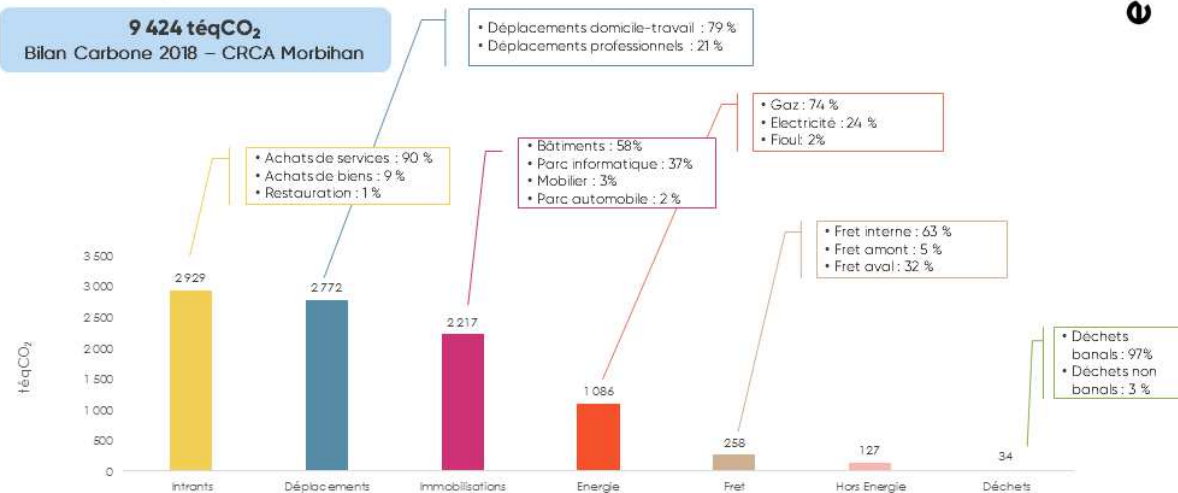
- Un bilan carbone réalisé tous les 4 ans
- Un audit énergétique réalisé tous les 4 ans
- Un suivi annuel des consommations énergétiques du siège et des agences.
- Mise en œuvre des moyens de réduction de l'empreinte énergétique dans le respect des exigences du décret tertiaire.
- Un plan de mobilité déposé en 2019 auprès de Vannes Agglomération
- Un service achats qui pilote la stratégie achats responsables de l'entreprise (voir risque dédié pour plus d'informations)

Gestion des émissions GES

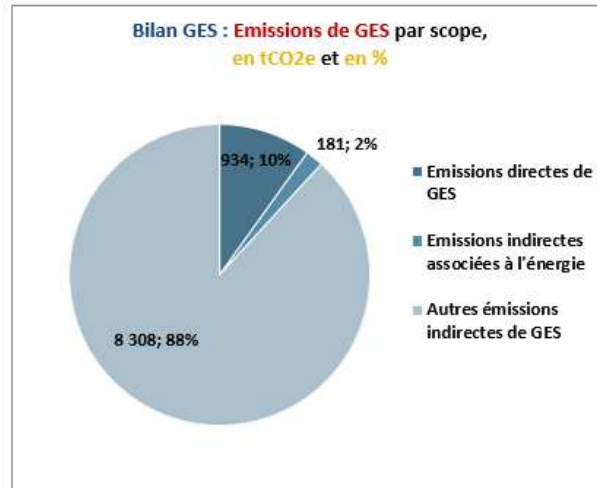
Bilan carbone 2018

Bilan Carbone® 2018

Résultats globaux



eccact



Le prochain bilan carbone sera réalisé en 2023.

En 2022, le Crédit Agricole du Morbihan a participé à un groupe de travail national avec d'autres Caisses régionales avec l'appui du Cabinet Utopies. L'objectif est de définir une méthodologie commune dans le but de rédiger en 2023 une stratégie bas carbone relative à l'empreinte de fonctionnement interne.

Mise en œuvre du décret tertiaire

Dans le cadre du décret tertiaire, le Crédit Agricole poursuit les actions déjà engagées ces dernières années et travaille sur un plan d'optimisation énergétique pluriannuel pour atteindre les objectifs du décret tertiaire

visant à améliorer de 40 à 60% la performance énergétique des bâtiments faisant partie d'un site de plus de 1000m² de tertiaire. L'objectif de 40% devra être atteint d'ici à 2030, 50% d'ici à 2040 et 60% d'ici à 2050.

En 2022, les actions suivantes ont été menées :

- Appropriation des actions à mener dans le cadre du décret tertiaire
- Listage et répertoriage des sites concernés par la déclaration du décret tertiaire suivant les critères de superficie (1000m² d'activité tertiaire au global), détermination de l'année de référence.
 - Sites concernés : siège de Keranguen (année de référence 2010) et 11 agences (année de référence 2016) : Lorient Joffre banque privée, Lorient Joffre agence proximité, Lorient Monistrol, Theix, Séné le Poulfanc agence, Vannes République, Vannes Ménimur, Vannes carrefour, Surzur, Séné le Poulfanc DIB Intermarché, Lorient la découverte.
- Recensement de toutes les consommations énergétiques (EDF, GAZ, FUEL) par sites concernés pour l'année de référence et les années 2020 et 2021.
- Récupération de toutes les factures justificatives de ces 3 années pour tous ces sites
- Saisie des consommations énergétiques sur la plateforme OPERAT – ADEME avant le 31/12/22.

Un audit énergétique est prévu sur 2023 sur ces immeubles afin d'établir un plan pluriannuel d'investissements permettant d'atteindre les objectifs de performance énergétique dans les délais 2030-2050.

Consommations d'énergie

Energie	2020	2021	2022	Evolution N-1
Electricité (en MWh)	4 041	3 149	3 256	-3.4 %
Gaz (en MWh)	3 210	3 119	2 128	-31.8%
Fioul (en litres)	4 500	3 900	800	-79.5%
Energie/ETP (en MWh)	6,5	5,6	4,7	-16,1%
GES Energie dont panneaux photovoltaïques (en Teq CO2)	901	829	636	-23.3%
GES Energie/ETP	0,80	0,73	0,55	-24.6%

Panneaux solaires photovoltaïques

Depuis 2021, 850 panneaux solaires photovoltaïques sont installés sur le toit terrasse du bâtiment du siège de la Caisse régionale. En 2022, la production couvre 22.7% des besoins du siège grâce à une production de 288 700 KW.

Optimisation de l'éclairage

Le programme d'optimisation de l'éclairage avec des équipements Led se poursuit, que ce soit pour les agences ou le siège.

Dans le cadre de l'anticipation du plan de sobriété énergétique, le Crédit Agricole du Morbihan a décidé d'appliquer certaines mesures dès l'été 2022 :

- Arrêt de l'utilisation des enseignes lumineuses,
- Extinction de la lumière dans les libre-service bancaires fermés la nuit.
- Lancement de la campagne d'installation de lumières tamisées dans les libre-service jour et nuit avec crépusculaire et détecteur de présence la nuit en remplacement d'un allumage permanent. 14% du parc Libre-Service Bancaire a été équipé à fin 2022.

Audit énergétique

Le dernier audit s'est terminé en 2020, les rapports ont été, comme la loi l'impose, déposés sur le site de l'ADEME. Le prochain audit aura lieu en 2023

Quelques exemples significatifs des programmes d'amélioration depuis 5 ans :

- Suppression totale des chauffages fuel dans les agences
- Remplacement des façades vitrées sur de nombreux points de vente pour améliorer l'isolation
- Isolation de toitures
- Remplacement des éclairages par des basses tensions : en 2022, 7 agences ont été équipées en LEDs
- Mise en place d'horloges pour extinction automatique des éclairages
- Eclairage à détection dans les espaces de bureau/réunion/toilettes
- Optimisation des modes de chauffage /Climatisation

Chaque année, un budget d'environ 100 K€ est consacré à ces différentes actions d'entretien/rénovation énergétique des agences du Crédit Agricole du Morbihan. Une revue des sites est aussi effectuée pour identifier les sites à améliorer et prioriser les investissements.

Gestion des déplacements professionnels

Les déplacements nationaux sont effectués en TGV, le recours à l'avion contenu aux seules situations exceptionnelles empêchant le déplacement ferroviaire.

Mobilité douce

Action de sensibilisation

En septembre 2022, une action de sensibilisation à la mobilité douce a été réalisée dans le cadre de la semaine européenne de l'éco mobilité. Les salariés ont pu tester des vélos à assistance électrique présentés par deux prestataires. De plus, l'opportunité leur a été donnée de découvrir l'utilisation des véhicules électriques de la Caisse régionale. Un challenge intitulé « challenge Eco Mobilité » a par ailleurs été organisé auprès de l'ensemble des collaborateurs pour les inciter à utiliser un autre mode de transport que la voiture individuelle thermique pour venir au travail.

Vélo

L'indemnité kilométrique vélo est en place depuis 2017. En 2022, elle s'élevait à 0,25€ par km parcouru, avec un plafond de 200€ par an.

En 2020, conformément aux engagements pris dans le cadre du plan de mobilité, un parc à vélos couvert a été installé sur le site de Keranguen. Ce parc, dont l'accès est sécurisé via des badges, est doté de 6 prises électriques permettant aux collaborateurs de recharger leur vélo en gratuité

Voitures électriques

En réponse aux exigences de la loi LOM (Loi d'Orientation des Mobilités), le Crédit Agricole du Morbihan prévoit d'équiper de bornes électriques 25 à 30 places de parking. 9 bornes ont été mises en service en 2021 et 11 supplémentaires en 2022.

De plus, en remplacement de véhicules thermiques, la Caisse régionale dispose désormais pour les déplacements professionnels de 5 véhicules électriques de type Renault ZOE. Ces Renault ZOE s'ajoutent à la précédente flotte électrique composée d'une Renault utilitaire KANGOO et d'une Citroën Czero. Le parc automobile actuel est de 37 véhicules. (2 véhicules de service thermiques ont été remplacés par 2 véhicules électriques)

Déplacements professionnels (en milliers km)	2020	2021	2022	Evolution N-1
Total Déplacements²¹	1 232,5	1 462,8	1 756,4	+ 20%
GES				
GES en Teq CO2	311,8	370,1	382,8 ²²	+3.4%
GES Energie/ETP	0,28	0,32	0.33	+3.1%

La démarche papier

Matériau majeur utilisé dans les processus bancaires, le papier fait l'objet depuis plusieurs années d'une démarche basée sur :

- la sobriété, par la diminution des supports destinés aux clients et utilisés en interne,
- l'éco-responsabilité, par l'utilisation de papiers éco-labélisés diminuant la pression sur les ressources utilisées,
- le recyclage, comme exposé au paragraphe « Gestion des déchets ».

En 2022, la dématérialisation des contrats s'est poursuivie avec une nette progression de la signature électronique.

Consommations papier	2020	2021	2022	Evolution N-1
Tonnage	87.3	82.4	72.2	-12.4%
Conso /ETP (en Kg)	78	73	63	-13.7%

Sourcing du papier

En 2022, les difficultés d'approvisionnement en papier sont devenues un réel sujet suite à la pénurie de la matière première liée à une reprise d'activité après Covid (demande supérieure à l'offre). Le Crédit Agricole du Morbihan a donc dû diversifier ses sources d'approvisionnement en faisant appel à des fournisseurs allemands et portugais. (Depuis 2019, l'achat de papier se faisait exclusivement sur le territoire français auprès du fabricant REY, usine maîtrisant l'ensemble de la chaîne de production : gestion des forêts, production et transformation).

95,9% des achats ont concerné du papier répondant aux normes FSC et PEFC. La pénurie de papier a contraint l'entreprise à s'approvisionner en papier non normé afin de répondre aux besoins de ses activités.

²¹ Kilomètres parcourus par les salariés (véhicules personnels) par les administrateurs et par l'utilisation des véhicules de fonction et de service.

²² Modification du facteur d'émission – Base ADEME V21 2022

FSC (Forest Stewardship Council®), ou Conseil de Soutien de la Forêt) est un label international garantissant que les bois utilisés se conforment aux procédures de gestion durable des forêts.

Le label « Certifié **PEFC** » **Pan European Forest Certification** avec matières recyclées garantit que le produit contient à minima 70 % de matières issues de forêts gérées durablement et certifiées **PEFC** ou issues de sources recyclées, le reste étant composé de matières issues de sources contrôlées selon le système de diligence raisonnée **PEFC**.

Gestion des déchets

Le papier est collecté en agence et au siège par la société GSF. Il est ensuite recyclé par la société PAPREC.

Le recyclage des petites fournitures de bureau en interne se poursuit. Chacune des commandes est vérifiée par le service Achat. Si la fourniture n'est pas dans le stock recyclage alors la commande est envoyée chez le fournisseur via le portail Fiducial.

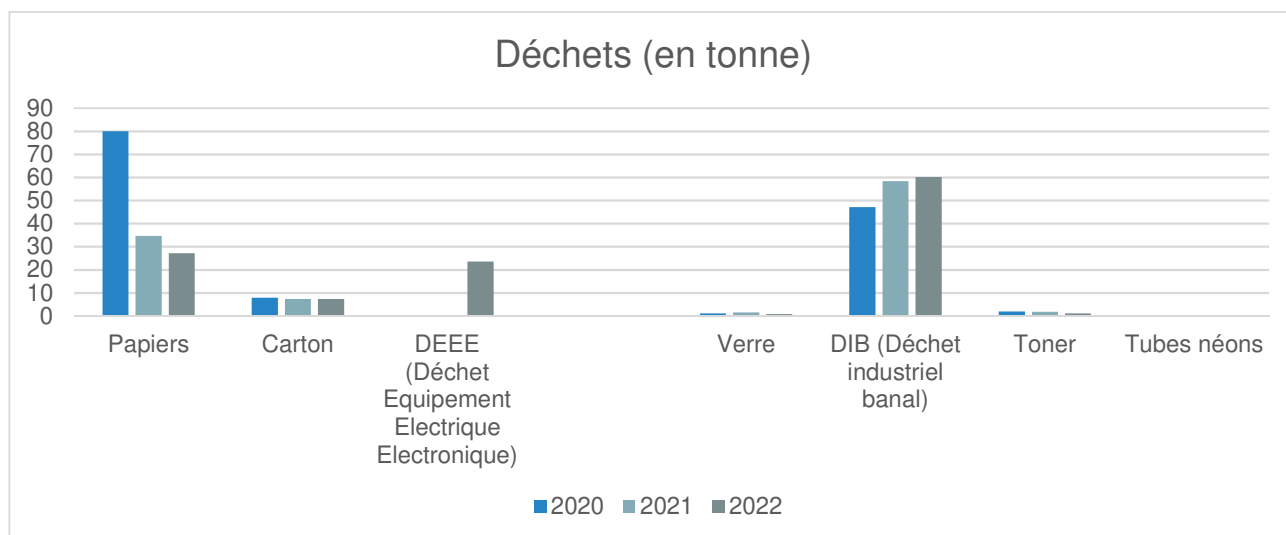
Suite aux réhabilitations des agences, le renouvellement du mobilier permet encore cette année de collecter l'ancien mobilier au vue d'un prochain instant solidaire (don du mobilier aux associations sociétaires) organisé par la Caisse régionale.

Des bennes de recyclage pour les matériaux (bois, ferraille) sont également installées au siège. Les piles usagées sont collectées au siège et en agences.

La collecte de masques (protection Covid) quant à elle a permis de recycler 164.40kg de masques en 2022.

En 2022, le Crédit Agricole du Morbihan a changé 37 automates et a fait appel à une société agréée pour la destruction et le recyclage de l'acier et de l'électronique de façon responsable et raisonnée

Résultats 2022



37 automates ont été remplacés en 2022, ce qui explique l'augmentation des DEEE.

La Caisse régionale propose également à ses clients de restituer leurs cartes à échéance. Le processus de traitement de la matière recyclée permet de récupérer et valoriser la partie des métaux rares de la puce électronique.

Carte à recycler	2020	2021	2022	Evolution N-1
Nombre de cartes récupérées	32 759	42 519	43 769	+2.9%
Part du parc de cartes recyclé / total parc de cartes éligibles*	-	-	74%	

* Cartes éligibles au recyclage : carte échue, défectueuse, remplacée par anticipation, remplacée pour changement de nom, changement d'offre. Les cartes perdues ou volées et les cartes non restituées par les clients à l'issue de la date de validité sont exclues de ce calcul.

INDICATEUR DE PERFORMANCE

Indicateur de performance	2020	2021	2022	Obj 2030
Emissions de CO2 générées par la consommation d'énergie (en Teq CO2)	900	829	636 Taux de réduction : 44.9 % entre 2018 et 2022	Réduire nos émissions de 50% d'ici 2030 ²³

²³ Année de référence 2018 : 1155 Teq CO2

9-MAILLAGE TERRITORIAL INSUFFISANT POUR REpondre AUX BESOINS DES CLIENTS ET OFFRE DE SERVICES INADAPTEE SUR LES CANAUX DE DISTRIBUTION A DISTANCE

DESCRIPTION DU RISQUE

L'accès aux services et produits financiers via les agences ou les offres digitales est un élément essentiel. Le modèle de banque 100% humaine et 100% digitale déployé par le Crédit Agricole du Morbihan souligne sa volonté de satisfaire ses clients quel que soit le modèle de relation souhaité. L'absence de maillage territorial ou d'offres digitales entraînerait une perte d'attractivité et une baisse de la satisfaction clients avec à terme des risques financiers pour le Crédit Agricole du Morbihan.

ENJEUX ET OPPORTUNITES

- Adapter notre offre de services aux modes de consommation de nos clients (présence physique et digitale)
- Satisfaire nos clients sur les différents canaux de consommation de la banque

POLITIQUE ET ENGAGEMENTS

Le Crédit Agricole du Morbihan s'engage à être une banque 100% humaine et 100% digitale. Il propose ainsi de répondre à la fois aux clients qui souhaitent disposer d'une agence de proximité et d'un conseiller dédié, et aux clients qui préfèrent interagir avec leur banque de manière digitale. Les clients ont également la possibilité de combiner les deux modes de contact. L'objectif est donc de maintenir un maillage d'agences sur le Morbihan adapté aux besoins de la population et de développer les solutions digitales.

Organisation physique

- Un réseau d'agences sur le territoire : Le Crédit Agricole du Morbihan a déployé un réseau d'accueil et de services qui maille les 21 cantons du département
- Un siège morbihannais
- 550 collaborateurs présents dans les agences²⁴

Organisation digitale

- Un réseau d'agences et de conseillers sur tout le territoire qui accompagne les clients dans l'utilisation des canaux digitaux et en particulier du site internet et des applications Ma Banque, pour le suivi des comptes, et Paiement mobile, pour tous les paiements digitaux.
- Un Centre de Relation Clientèle (CRC) : relais des agences de proximité, il intervient à distance au service des clients particuliers, professionnels et associations sur les domaines suivants : acquisition digitale, gestion des contacts entrants des clients, expertise en assurances et sur l'immobilier, prise en charge de clientèles spécifiques (jeunes étudiants, clients en situation de séparation, notre clientèle Expatriés).
- Deux experts digitaux : l'un chargé du relais avec le réseau et le second qui prend en charge l'ensemble de la transformation digitale.
- Un animateur dédié à la transformation digitale
- Des responsables métier : relais et acteurs de la transformation en agences
- Des outils de communication à distance côté client : Tchat, visio, web call back, téléphonie, mail

²⁴ Collaborateurs présents dans les agences de proximité, Direction de clientèle patrimoniale, Direction de clientèle pro et agri, conseillers de la Banque privée, des agences Entreprises

- 89 conseillers à distance²⁵

ACTIONS ET RESULTATS 2022

Maillage territorial

Alors que la tendance est à la fermeture accélérée de points de vente dans le paysage bancaire national, le choix d'une proximité géographique préservée est un axe clé au sein de la Caisse régionale. Ce maillage est l'affirmation de sa volonté de satisfaire tous ses clients (particuliers, entreprises, collectivités et associations) sans distinction, et sur la totalité de son territoire, un point d'ancrage qui allie l'accessibilité aux services bancaires de base et la localisation des expertises en proximité avec la clientèle.

Au 31 décembre 2022 :

Agences permanentes	78
dont Agence de proximité	72
dont Banque privée	2
dont Agence Entreprise	4
Points conseils	4
Services Relais CA	112
Distributeurs automatiques de billets	159

Amélioration de la joignabilité

L'objectif de la Caisse régionale du Morbihan est de satisfaire ses clients et d'être n°1 en IRC (Indice de Recommandation Client)²⁶. La joignabilité des conseillers est un sujet majeur de satisfaction clients.

En 2022, les actions en faveur de l'amélioration de la joignabilité ont été les suivantes :

- Une solution de callback a été déployée au Centre Relation Clientèle
 - Démarrage en juin sur les lignes Banque au Quotidien et Multicanales
 - Extension en novembre sur les lignes Crédit Conso et Habitat
 - Elargissement en décembre aux lignes Espace Pro-Privilage, ligne Jeune et Assurance en ligne
- La mise en place d'un schéma téléphonique spécifique suite à la création de la filière PRO / AGRI
- Le déploiement de l'assistant virtuel CAro sur le site internet permettant l'interaction directe client/conseiller et le développement de l'autonomie client
- L'élargissement de l'utilisation du tchat au service Gestion Crédit Pro Agri (il ne s'agit pas d'un chatbot, les demandes sont traités par les collaborateurs)
- La promotion de l'utilisation de la visio pour les conseillers. Cet outil permet de partager un écran et des documents, de signer électroniquement des contrats via un lien envoyé sur la messagerie sécurisée du client.

²⁵ Conseillers de Morbihan contact, Espace acquisition digitale, Espace Pro/Agri/Patri, Assurances en ligne, Bretagne Gestion Conseillée

²⁶ Mesure de performance de l'expérience client utilisée pour évaluer sa perception globale et sa disposition à recommander des produits ou des services. L'IRC permet de comparer différentes entreprises d'un même secteur d'activité.

Digitalisation du parcours client

En 2022, l'écosystème numérique et les solutions digitales ont continué à se développer. L'usage de ces solutions par les clients s'est accéléré.

	2020	2021	2022	Evolution N-1
Taux de Clients utilisateurs de la banque en ligne (site internet et application Ma Banque) ²⁷ en moyenne annuelle	51%	55,7%	58,6%	+ 2.9 points
Taux de Dépose ²⁸ global (taux de contrats signés à distance) en moyenne annuelle	29%	35,8%	39%	+ 3.2 points
Taux des entrées en relation digitalisées ²⁹	59% (Signature électronique en agence sur tablette par les clients particuliers)	81% (Signature électronique en agence sur tablette par les clients particuliers)	71,8% (Signature électronique en agence sur tablette et sur site internet par les clients particuliers et professionnels)	Le périmètre de l'indicateur ayant évolué la comparaison avec l'année N-1 n'est pas possible

Un dispositif de gestion à distance des clients expatriés et des jeunes

En juin 2022, une cellule « Expatriés » constituée d'une équipe de 2 collaborateurs dédiés à l'accompagnement des clients de nationalité française et résidents à l'étranger, a été mise en place. L'objectif est de pouvoir accompagner de façon personnalisée les besoins spécifiques de cette clientèle.

Depuis juin 2022, une cellule « jeunes » composée de 4 collaborateurs accompagne les clients jeunes étudiants avec pro-activité. Son ambition est d'interagir avec 11 000 clients étudiants chaque année.

²⁷ Taux d'utilisateurs de la banque en ligne (Site internet et/ ou application Ma banque) : Nombre de clients s'étant connectés avec synchronisation au moins une fois dans le mois / nombre de clients capables et mineurs émancipés équipés Crédit Agricole En Ligne)

²⁸ La dépose est le fait de contractualiser, via une signature électronique, une vente à travers sa messagerie sécurisée.

INDICATEURS DE PERFORMANCE

Maillage territorial

Indicateur de performance	2020 ³⁰	2021 ³¹	2022	Obj 2025
Population morbihannaise	760 000	763103	763 103³²	
Présence d'un service Crédit Agricole pour 100 000 habitants	10.3 points de vente	10.2 points de vente	10.2 points de vente	Maintenir notre niveau de service en fonction de la population morbihannaise
	26 distributeurs	23,1 distributeurs	20,8 distributeurs	
	16 Relais CA	11 Relais CA	14.7 Relais CA	

Canaux de distribution à distance

Ce taux comprend à la fois la Signature Electronique Agence (SEA) et les signatures réalisées à travers la Dépose Client (une signature électronique à travers la messagerie sécurisée).

Indicateur de performance	2020	2021	2022	Obj 2025
Taux de dématérialisation (signature électronique en agence et signature en dépose)	indisponible (nouvel indicateur 2021)	51,9%	60,4%	Poursuivre le processus de dématérialisation La cible est de se rapprocher du 100%

³⁰ Donnée 2020 corrigée en 2022 : prise en compte des 78 points de vente au lieu de 72.

³¹ Données 2021 corrigées en 2022 : Prise en compte de la population morbihannaise au 1^{er} janvier 2021 et des 78 points de ventes

³² Dernière donnée INSEE disponible : 1^{er} janvier 2021

10-NON PRISE EN COMPTE DES ALEAS PERSONNELS ET PROFESSIONNELS DANS LES MOMENTS DE VIE DE LA CLIENTELE

DESCRIPTION DU RISQUE

L'accompagnement des clients en situation difficile est un des leviers essentiels de la lutte contre l'exclusion. Outre l'impact de réputation pour le Crédit Agricole du Morbihan et la perte d'attractivité, l'exclusion des clientèles les plus modestes ou rencontrant un aléa de la vie entraînerait une perte de clients et, en excluant des personnes de la vie économique et sociale, accentuerait la fragilisation des territoires sur lesquels le Crédit Agricole du Morbihan agit.

ENJEUX ET OPPORTUNITES

- Détecter les clients en situation de fragilité financière et les accompagner
- Limiter la facturation de frais ou d'équipement sur cette clientèle
- Promouvoir une offre de produits et de services solidaires
- Faire du dispositif Point Passerelle un acteur de référence de l'inclusion bancaire et sociale

POLITIQUE ET ENGAGEMENTS

Le Crédit Agricole du Morbihan s'engage à accorder une attention particulière aux clients en situation de fragilité financière avec pour objectif un taux de sortie avec succès du Point Passerelle particuliers supérieur à 70% à fin 2025. Pour cela il s'appuie sur les dispositifs suivants :

Dispositifs du Point Passerelle

Organisation et fonctionnement

Le Point Passerelle, avec ses deux conseillers, accueille les clients particuliers, agriculteurs et professionnels victimes d'un aléa de la vie (décès d'un proche, maladie grave, perte d'emploi chômage, divorce ou séparation...) qui ont la volonté de s'en sortir et de construire leur avenir.

Le Point Passerelle fait l'objet d'une politique d'intervention spécifique adoptée par le Conseil d'Administration en octobre 2014. Elle donne au Point Passerelle les moyens d'agir en dérogation des règles d'orthodoxie financières de la Caisse régionale.

- Les clients du Point Passerelle sont orientés principalement par les conseillers des agences et par des partenaires de la Caisse régionale.
- L'accompagnement est assuré par les conseillers Passerelle ou par un réseau de bénévoles constitué d'administrateurs de Caisses Locales (en activité ou en sortie de mandat) et d'anciens salariés au sein de l'association Passerelle Accompagnement.
- Les clients suivis peuvent bénéficier de diverses solutions de financement, dont les microcrédits personnels et d'un accompagnement pour les soutenir dans la gestion de leur budget familial.

Partenariats

Pour optimiser la détection des clients fragilisés, la Caisse régionale est le partenaire financier de plusieurs acteurs sociaux du département dans le cadre du microcrédit adossé au fonds de cohésion sociale : Habitat & Humanisme, Centre Intercommunal d'Action Social de Ploërmel, la Mission locale de centre Bretagne, les Restaurants du cœur, Soliha et Crésus.

Dans le cadre du partenariat avec la Mission Locale de Centre Bretagne et de son dispositif Garantie Jeune et depuis peu avec CIAS de Ploërmel, des ateliers pédagogiques sont tenus auprès de jeunes sortis du système éducatif. Les conseillers du Point Passerelle accompagnés des bénévoles y interviennent sur l'éducation bancaire (la gestion d'un compte, les opérations de bases, la gestion d'un budget etc.).

Offres du Point Passerelle

- Des prêts « Coup de pouce » et « maxi coup de pouce » permettent de faire face ponctuellement à des situations d'urgence, à des besoins d'équipements ou de consolidation de budgets.
- Des prêts « Lutte Habitat Dégradé » relatifs à la sortie de l'habitat indigne, la lutte contre la précarité énergétique et l'adaptation des logements au handicap. Dans le cadre de conventions, l'une avec le Département, l'autre avec Lorient Agglomération, le Point Passerelle finance les besoins d'anticipation de subventions et les travaux à charge des propriétaires occupants impécunieux.
- Des microcrédits : Il s'agit d'un outil d'insertion sociale et professionnelle régi par la réglementation du crédit à la consommation « sur mesure », adapté à la situation budgétaire d'un client particulier qui se trouve exclu du circuit classique des prêts. Un accompagnement spécifique est alors mis en place avec le client dans le cadre du dispositif Passerelle.

Dispositifs du Centre Contact Multimédia (CCM)

Cellule « Séparation »

Dispositif d'accompagnement personnalisé en toute discrétion et neutralité sur les aspects administratifs, bancaires, matrimoniaux et patrimoniaux liés aux situations de divorces ou de séparations :

- Le client est orienté vers la Cellule Séparation par son conseiller bancaire, à qui il a fait part au préalable de sa situation
- Un premier entretien cadre le périmètre d'intervention afin d'aborder tous les points liés à la séparation (avec les deux conjoints ou séparément) puis un rétro planning est établi pour spécifier les grandes étapes à prévoir.
- La cellule accompagne le client jusqu'au moment où le divorce est prononcé ou que la séparation est effective.

Prêts avance « coup de main »

- Prêts pour faire face à des situations de licenciement, de décès du conjoint, de chômage ou de divorce, séparation de corps ou rupture de PACS.
Prêt de 1000 à 3000€ sur 0 à 18 mois avec différé de remboursement obligatoire de 3 mois Taux à 2,50% TEG (conditions en vigueur en novembre 2022)

Offre budget protégé (offre réglementaire – OBP)

Détection des clients fragiles et accompagnement

- Le client est détecté fragile selon certains critères :
 - Le surendettement,
 - L'interdit bancaire,
 - Le nombre de commissions d'interventions calculées sur le mois précédent (5 ou +) avec des revenus inférieurs à 1 535€
 - Le nombre de commissions d'intervention calculées sur le trimestre précédent (9 ou +) avec des revenus inférieurs à 4 605€
- Un client détecté fragile se voit automatiquement proposer un entretien avec son conseiller par le biais d'un courrier
- De plus, le conseiller est averti et a l'obligation de proposer l'OBP au client détecté fragile (par téléphone, par mail, par RDV en présentiel). Le client peut refuser ou accepter l'offre. Si le client la refuse, le conseiller le notifie.

- Si le client dispose de l'OBP, un rendez-vous annuel lui est proposé pour faire le point.
 - Le client peut renoncer à son module budget protégé à tout moment.
- Un client peut bénéficier de l'OBP même s'il n'est pas détecté fragile : détection spontanée du conseiller.

Mesures mises en place avec l'OBP

- Ouverture et clôture de compte
- Fourniture d'une carte de débit (Carte de paiement à autorisation systématique) : « L'autre Carte»
- Deux chèques de banque par mois
- Versement d'espèces en agence
- Retrait d'espèces en agence sans émission de chèque
- Fourniture de Relevé d'Identité Bancaire (RIB)
- Un changement d'adresse une fois par an
- Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS
- Exonération de frais d'incident

Formation et sensibilisation des collaborateurs

- Formation en e-learning tous les 3 ans
- Module spécifique à la fragilité financière et l'OBP dans la formation « Ma Nouvelle Banque au Quotidien »
- Formation des nouveaux embauchés avec une présentation de l'OBP et la façon d'accompagner cette clientèle

ACTIONS ET RESULTATS 2022

Point Passerelle pour les clients professionnels et agriculteurs

L'ouverture du Point Passerelle à la clientèle des professionnels et des agriculteurs a été actée en 2021. Il s'agit d'apporter un soutien à ses clients fragilisés et de les aider notamment dans leurs démarches administratives.

Une situation concernant un agriculteur a été prise en charge par le Point Passerelle en 2022.

Point Passerelle clients particuliers

198 nouvelles situations ont été étudiées.

Point Passerelle	2020	2021	2022	Evolution N-1
Situations nouvelles instruites	205	267	198	-25.84 %
Accompagnements en cours dont accompagnements conseillers dont accompagnements bénévoles dont accompagnements partenaires dont simple surveillance risques ³³	432	504	402	-20.24 %

La baisse du nombre de personnes accueillies au Point Passerelle s'explique par une baisse des sollicitations notamment via les partenaires (Restos du cœur, missions locales...) et les conseillers en agence.

Animation d'ateliers pédagogiques sur l'éducation budgétaire

En 2022, le dispositif Passerelle a animé 3 ateliers pédagogiques sur l'éducation budgétaire à destination des jeunes accompagnés par la mission locale de Centre Bretagne, dans le cadre du contrat d'engagement jeunes (entre 16 et 25 ans), mis en place par leurs soins depuis mars 2022. A noter que depuis cette année, les ateliers budgétaires ne sont plus obligatoires pour les jeunes inscrits à la mission locale.

Prêts du Point Passerelle

Maxi coup de pouce	2020	2021	2022	Evolution N-1
Nombre de dossiers réalisés	17	12	2	-83.3%
Montants réalisés (en €)	121 080	81 400	17 000	-79.1%

Prêts coup de pouce ³⁴	2020	2021	2022	Evolution N-1
Nombre de dossiers réalisés	39	46	31	-32.6 %
Montants réalisés (en €)	133 000	135 401	57 550	-57.5%

³³ Ajout de ce périmètre en 2021

³⁴ Les données comprennent les prêts coup de pouce et « autres prêts » qui correspondent à des prêts de trésorerie

Réalisation Prêts Lutte Habitat Dégradé (en €)	2020	2021	2022	Evolution N-1
Prêt avance subventions	141 884	70 103	43 649	-37.7%
Financement du restant à charge après subventions	92 764	45 434	107 617	+136.9%

Microcrédits	2020	2021	2022	Evolution N-1
Nombre de dossiers réalisés	88	101	55	-45.5%
Montants réalisés (en €)	258 722	368 000	240 741	-34.6 %

La Cellule séparation

A fin décembre 2022, 867 clients de la Caisse régionale sont accompagnés par la Cellule Séparation.

Les collaboratrices de la Cellule Séparation sont intervenues sur le 1^{er} trimestre 2022 auprès de l'ensemble des agences de proximité pour rappeler l'accompagnement possible pour les clients en situation de séparation ou de divorce et les règles de mise en œuvre.

Par ailleurs, le Centre de Contact Multimédia accueille en immersion les nouveaux collaborateurs intégrant le CAMPUS BY CA. Pendant ces deux semaines d'immersion, ils sont sensibilisés à la plus-value de la Cellule Séparation apportée aux clients afin d'en être promoteurs lorsqu'ils seront confrontés à la situation lors de leur prise de poste.

Afin de renforcer l'expertise des collaboratrices de la Cellule Séparation, une formation de 2 jours dispensée par un notaire sur le thème « le banquier et la désunion » a été mise en place.

Enfin, une campagne de communication a été réalisée en septembre 2022 sur la thématique de l'inclusion. L'accompagnement du Crédit Agricole du Morbihan dans le cadre d'une séparation a été mis en avant via des encarts publicitaires et des affiches dans les différents points de vente.

Détection des clients fragiles éligibles à l'Offre Budget Protégé

En 2022, le nombre de clients équipés de l'OBP est en hausse.

	Au 31/12/2020	Au 30/09/2021 ³⁵	Au 30/09/2022	Evolution N-1
Taux d'équipement de l'OBP ³⁶ (en %)	23,75%	20.24%	24.89%	+4.65 points
Nombre de clients bénéficiant de l'OBP	1 090	1 641	1 753	+6.8 %

³⁵ A compter de 2021, les données sont arrêtées au 30 septembre, l'arrêté n'étant désormais connu qu'en février, après l'audit de la DPEF. La donnée 2021 n'est donc pas comparable avec la donnée 2020.

³⁶ Ce ratio est calculé comme suit : Nombre de clients équipés de l'offre budget protégé / Nombre de clients identifiés fragiles financièrement

Rappel : La baisse du taux de clients équipés entre 2020 et 2021 est due à l'évolution du mode de calcul. L'intégration d'un critère supplémentaire de détection de la fragilité, le motif « décret 2020 », provoque l'augmentation du nombre de clients détectés fragiles et donc la baisse du taux d'équipement.

En 2022, le Crédit Agricole du Morbihan a souhaité intensifier l'accompagnement des clients en situation de fragilité financière en les détectant mieux et plus vite. Ainsi, le motif de détection à 1 mois d'un client fragile est devenu un événement prioritaire dans le système d'information de la Caisse régionale. Cela signifie que le conseiller reçoit une notification pour contacter en priorité les clients en situation de fragilité afin de leur proposer l'offre budget protégé. L'objectif est de contacter 100% des clients ciblés « Détection 1 mois » sur 2022. Un support de présentation de cette nouveauté a été diffusé en avril aux collaborateurs et a permis de rappeler quelles offres proposer en cas de détection d'une situation de fragilité.

En octobre 2022, un nouveau tableau de bord permettant le suivi de la clientèle fragile a été livré au service gestionnaire et sera dorénavant présenté chaque trimestre en comité. Le premier comité de suivi a eu lieu en décembre. Ce tableau de bord sera déployé au réseau sur le premier trimestre 2023 et permettra aux directeurs d'agence de suivre le taux de traitement des motifs de contact des conseillers, le taux de clientèle fragile ainsi que le taux d'équipement.

Politique tarifaire

La politique tarifaire a fait l'objet en 2022 de mesures particulières pour atténuer les impacts de la tarification bancaire sur la clientèle :

- Le plafonnement des frais de dysfonctionnement des comptes revus à la baisse en décembre 2021 pour une mise en application au 1^{er} février 2022 : 10€ par mois maximum pour les détenteurs de l'offre budget protégé. Depuis le 1^{er} octobre 2022, le plafonnement des frais a été abaissé à 0€.
- Les paiements carte inférieurs à 10€ sont exonérés de Commissions d'intervention depuis le 1^{er} février 2022
- Les représentations de prélèvements rejetés sont exonérées de Commissions d'intervention depuis le 1^{er} avril 2022
- Le gel des tarifs pour la clientèle fragile

Dispositif d'accueil des populations ukrainiennes

En 2022, le Crédit Agricole du Morbihan a décidé de mettre en œuvre un dispositif dédié aux citoyens ukrainiens ayant rejoint le Morbihan suite à la guerre sévissant dans leur pays : Gratuité de l'offre EKO pendant 6 mois et chèque de bienvenue de 100€.

Au 31 décembre 2022, 241 clients ont bénéficié de ce dispositif.

INDICATEUR DE PERFORMANCE

Indicateur de performance	2020	2021	2022	Obj 2025
Taux de sortie avec succès du Point Passerelle (clients particuliers)	78%	80%	81 %	>70%

11-NON PRISE EN COMPTE DES ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX ET SOCIETAUX DANS LA SELECTION ET LA RELATION DES FOURNISSEURS

DESCRIPTION DU RISQUE

L'augmentation de la production de biens et de services, et des échanges entraîne une pression forte sur l'environnement et les ressources. Ceci peut également engendrer des risques pour les personnes en matière de conditions de travail et de sécurité.

L'identification et la maîtrise des risques dans notre chaîne de valeur, concernant les droits humains, la santé, la sécurité, les libertés fondamentales, la protection de l'environnement, sont essentielles afin de créer de la valeur pour notre entreprise et pérenniser nos approvisionnements.

ENJEUX ET OPPORTUNITES

- Répondre à une réglementation de plus en plus structurante sur le sujet
- Enrichir notre connaissance fournisseurs et anticiper les évolutions
- Améliorer durablement la qualité des relations avec les fournisseurs et prestataires
- Améliorer l'efficacité de nos processus
- Renforcer la démarche RSE de la Caisse régionale et des fournisseurs
- S'inscrire dans une démarche responsable conforme à la politique achats responsables du Groupe

POLITIQUES ET ENGAGEMENTS

Le Crédit Agricole du Morbihan s'engage à structurer et améliorer sa démarche d'achats responsables avec pour objectif de faire progresser son indicateur dédié à 93/100 à fin 2025.

Politique Achats Responsables du Groupe

Depuis 2018, la Caisse régionale, à l'instar de l'ensemble des Caisses régionales, a adopté la politique du Groupe Crédit Agricole en matière d'Achats responsables. Celle-ci repose sur 5 engagements :

- Assurer un comportement responsable dans la relation avec les fournisseurs,
- Contribuer à la compétitivité économique de l'écosystème,
- Intégrer les aspects environnementaux et sociétaux dans nos achats,
- Améliorer durablement la qualité des relations avec les fournisseurs,
- Intégrer la politique Achats responsables dans les dispositifs de gouvernance existants.

Des indicateurs RSE Groupe et communs à toutes les Caisses régionales permettent de suivre certains de ces engagements et sont objectivés.

Organisation de la fonction Achats

- Une Charte Achats interne à la Caisse régionale qui a pour objectif de présenter les règles générales de fonctionnement à appliquer en termes d'Achats Responsables, de déontologie, de risques liés à la fonction Achats, et de processus Achat.
- Un SI : système d'information (EASY) pour dématérialiser le processus Achat et optimiser la connaissance fournisseurs
- Un référent Achat de la Caisse régionale pour accompagner les prescripteurs et correspondants achats, piloter l'engagement dans le Label RFAR, piloter le déploiement de l'outil EASY, animer la démarche d'achats responsables du Groupe

- 35 prescripteurs et correspondants achats identifiés au sein de la Caisse régionale (achats de biens, services, travaux, investissements et gestion des activités externalisées)

Pratiques RSE intégrées dans la fonction et les processus Achats

- Consultation des fournisseurs régionaux lors d'appels d'offre ;
- Sensibilisation des prescripteurs et correspondants achats à faire appel aux entreprises participant au tissu économique régional, notamment dans la réalisation de travaux immobiliers ;
- Recours au secteur du travail protégé pour des prestations telles que : la gestion du courrier, le nettoyage des baies vitrées, l'entretien des espaces verts, la prestation de publipostage,
- Considération du coût complet dans la sélection de l'offre fournisseurs lors d'achats de biens, services et travaux.
- Tri et recyclage des fournitures internes et des déchets ;
- Intégration de critères RSE dans les cahiers des charges, questionnaires RSE par catégories d'achats, notation RSE à hauteur de 15% de la note finale ;
- Choix de produits éco-responsables dans la sélection des fournitures ;
- Vigilance à la sécurité et la durabilité des achats par le choix de fournisseurs présentant un bilan économique stable et un portefeuille clients diversifié (un seuil de 25% de chiffre d'affaires maximal est à respecter afin de ne pas créer de situation de dépendance économique), un suivi trimestriel est mis en place ;
- Respect des délais de paiement : le processus de numérisation à réception des factures et le traitement en ligne des accords de règlement via l'outil Smart Stream, permet de consolider cet engagement.

Formation e-learning sur les achats responsables et formations internes Achats et Achats Responsables

Une formation est mise à disposition sur la plateforme d'e-learning. Elle est accessible à tous les collaborateurs mais devient obligatoire pour les prescripteurs et correspondants achats ainsi que les acteurs du Service Achats.

La formation permet aux apprenants de se familiariser avec les achats responsables, d'identifier les fondamentaux de la politique « Achats responsables » du Groupe et d'appliquer les bonnes pratiques dans chaque étape du processus Achat. Elle contient des quizz de vérification des connaissances acquises.

ACTIONS ET RESULTATS 2022

Engagement dans le parcours Achats Responsables

Plusieurs étapes ont été franchies au cours de l'année 2022 :

- Etude de faisabilité pour signature de la Charte RFAR (Relations Fournisseurs et Achats Responsables) et engagement dans la labellisation, présentée au Comité de Fonctionnement de l'entreprise. Le dossier a été présenté en début d'année 2022 auprès de la Direction qui en a validé l'engagement.
- Signature de la charte Relations fournisseurs et Achats Responsables en juin 2022
 Cette charte est composée de dix engagements pour des achats responsables et une relation équitable et durable entre grands donneurs d'ordres, PME et fournisseurs. Elle porte notamment sur des questions d'impacts environnementaux, d'équité financière vis-à-vis de ses fournisseurs, de Responsabilité Environnementale et Sociétale sur son territoire.
- Candidature à Labellisation Relations Fournisseurs et Achats Responsables
 Candidature auprès de la Médiation des Entreprises en mars 2022, évaluation par le cabinet ASEA en novembre, et soumission du dossier au comité de labellisation le 20 décembre 2022.

Le Crédit Agricole du Morbihan a obtenu le Label le 20 décembre 2022 et devient la première Caisse régionale du Groupe Crédit Agricole à l'obtenir.

Questionnaire RSE

Un questionnaire RSE a été mis en place, à destination des fournisseurs lors de consultations réalisées par le service achat. Celui-ci est adapté à la catégorie d'achat et est un outil d'aide à la notation fournisseurs lors du dépouillement de l'offre.

Formation et sensibilisation

En 2022, un programme de formation a été mis en place afin d'accompagner les collaborateurs réalisant des achats :

- Formation « Acheter responsables » pour tout nouvel entrant dans la Ligne Métiers Achats (LMA), et pour les prescripteurs et correspondants achats
- Formation interne réalisée au cours du T1 2022 par le Service Achat, auprès des prescripteurs et correspondants achats. Formation balayant l'ensemble du Processus Achats, prestations externalisées, EASY, ...
- Formation « La Casa des achats responsables » pour tous les collaborateurs de la LMA
- Formation « Intégrer la RSE dans le process achats » pour les acteurs de la LMA

Plan d'action sur les délais de paiement des factures fournisseurs :

En 2022, un plan d'actions a été mis en place par le service financier afin de réduire les factures en retard de règlement. Ce plan a consisté à sensibiliser les gestionnaires métiers pour la validation des factures au plus tôt, la sélection d'un binôme lors de congés. Une intervention a eu lieu lors des formations internes auprès des prescripteurs et correspondants achats.

CHIFFRES CLES 2022

Indicateurs de suivis sur les Achats responsables	Au 31/12/2021	Au 31/12/2022	Evolution N-1
Délai moyen de paiement des factures (en jours)	26,5 jours	31,82	Indicateur 2022 non comparable à celui de 2021 du fait d'une liste d'exclusion de critères d'achat plus importante ³⁷
Taux de factures payées avec retards de règlements	16,20% ³⁸	8,56%	-7.64 points
Part des achats effectués sur le territoire ³⁹	75,98%	72,09%	-3.89 points
Part des investissements immobiliers et mobiliers régionaux	62,03%	82,39%	Indicateur 2022 non comparable à celui de 2021 suite à une modification de calcul en 2022
Recours au secteur du travail adapté et protégé (en €)	134 521,16 ⁴⁰ € / 125€ par collaborateur	135 223.88 ⁴¹ € / 125€ par collaborateur	Indicateur 2022 non comparable à celui de 2021 suite à une modification d'année de référence
Nombre de collaborateurs formés aux Achats responsables (via e-learning) ⁴²	8,6%	86,84%	+78.24 points
Part de fournisseurs évalués RSE (ECOVADIS) sur l'outil EASY ⁴³ (en %)	39%	46,43%	+7.43 points
Part de fournisseurs en dépendance économique (en %)	0,94% ⁴⁴	1,46%	+0.52 points

37 Exclusions : Fournisseurs intra-groupe ; fournisseurs immatriculés à l'International ; avoirs ; règlements par prélèvement ; commissions apporteurs d'affaires ; impôts et taxes ; cotisations compte comptable classe 63... ; mécénat ; notes de frais salariés-Administrateurs ; salaires et charges sociales ; dépôt retenue de garantie

38 Part des factures payées en retard au-delà de 60 jours date de facture

39 Périmètre : Compte classe 63 + classe 4 (achat + immobilisations), hors classe 6398 (impôts) + fournisseurs hors Groupe

40 Un ESAT manquant dans le calcul mais le résultat reste significatif car montant des prestations peu important

41 Un ESAT manquant en 2022 ne permet pas le calcul d'un indicateur pertinent. La donnée concerne l'année N-1 avec la totalité des ESATs sur l'effectif d'assujettissement de l'année N-1.

42 Nombre de personnes ayant suivi au moins un module de formation autour des Achats Responsables dans les 3 dernières années rapporté à la population achat identifiée par l'entité

43 Périmètre : les fournisseurs évalués ECOVADIS parmi les fournisseurs avec lesquels la Caisse régionale réalise plus de 50 000€ d'achats par an

44 Taux de dépendance économique en T3 2022 avec un % > 21%

INDICATEUR DE PERFORMANCE

Indicateur de performance	2020	2021	2022	Obj 2025
Bilan Achats Responsables ⁴⁵	indisponible	72/100	85/100	93/100

⁴⁵ Note sur 100 avec pondération : Achats sur le territoire (30%) / Délais de paiement (25%) / Evaluation Fournisseurs (25%) / Recours aux achats inclusifs (10%) / Professionnalisation des achats (10%)

12-DEFAUT DE CONSEIL / LITIGES SUR LA PERFORMANCE DES ACTIVITES DE CONSEIL / MANQUE DE CLARTE OU TRANSPARENCE SUR LES PRODUITS ET SERVICES FOURNIS A LA CLIENTELE

DESCRIPTION DU RISQUE

En tant que partenaire de confiance, les attentes des clients vis-à-vis de la banque et de l'assurance sont fortes. Le respect du devoir de conseil est primordial dans les activités bancaires et assurantielles. Ce conseil doit être loyal afin d'éviter tout risque d'engendrer une perte de confiance de la part des clients, d'impacter les agréments sur la distribution d'instruments financiers, et d'entraîner des sanctions de la part des régulateurs. La réglementation est en effet stricte et le préjudice d'image et financier peut-être élevé.

La formation des collaborateurs en matière de pratiques de commercialisation et devoir de conseil est par ailleurs un élément essentiel pour répondre à ces risques.

ENJEUX ET OPPORTUNITES

- Garantir à chacun de nos clients une expertise et des conseils de qualité
- Permettre à chacun de nos clients, quel que soit son profil, de disposer d'une expertise et d'un conseiller dédié
- Gagner la confiance des clients et les fidéliser
- Etre une entreprise règlementairement exemplaire

POLITIQUE ET ENGAGEMENTS

Le Crédit Agricole du Morbihan s'engage à placer l'intérêt du client au centre de sa démarche de conseil. L'objectif est de maintenir un taux de réclamations sur le défaut de conseil et le défaut d'information inférieur à 5% par an.

Pour cela, il s'appuie sur :

Démarche commerciale

Des engagements relationnels et de qualité de service sont pris en appui de la démarche commerciale pour sceller le principe de primauté à l'intérêt du client :

- Aucune incitation financière à proposer un produit plutôt qu'un autre ;
- La liberté de choix avec la remise d'une proposition alternative ;
- La transparence avec la remise de mémo à l'issue des entretiens ;
- La mise en place d'un délai de rétractation de 30 jours ;
- La prise en charge sous 24 heures des demandes de clients formulées en ligne ou par courriel ;
- La prise en charge des réclamations sous 48 heures.

Démarche de co-construction de la solution client

Pour proposer la solution la plus adaptée au besoin du client, la Caisse régionale adopte une démarche de co-construction avec ses clients. L'objectif est de permettre au client de construire sa propre solution avec la plus-value d'un expert.

Trajectoire Patrimoine est un outil de conseil qui permet d'accompagner chaque client dans la durée et dans une approche globale et personnalisée e, en répondant à ses projets majeurs :

- ✓ Développer et optimiser son Patrimoine
- ✓ Constituer un patrimoine
- ✓ Transmettre un patrimoine
- ✓ Acquérir une résidence principale
- ✓ Préparer sa retraite

La démarche est composée de 5 étapes et l'outil propose des préconisations pouvant être ajustées en co-construction avec le client.

Les impacts sont multiples et positifs pour le client et le conseiller : meilleur accompagnement, plus grande expertise, pédagogie, posture partenaire, trame structurante, entretien souple et conformité native.

Application de la directive MIF

Avant toute démarche de souscription d'instruments financiers, un questionnaire client permet d'évaluer son niveau de connaissance et d'expérience des marchés financiers. Le résultat de ce questionnaire est intégré dans le système d'information et permet aux conseillers de proposer des produits adéquats ou d'alerter le client lorsque ce dernier sollicite la Caisse régionale pour la souscription d'un produit dont le profil de risques est supérieur à son niveau de connaissance et d'expérience.

Avant toute mise en marché d'instruments financiers, la Caisse régionale détermine une stratégie de distribution, c'est-à-dire qu'elle cible les clients dont le profil est adapté pour la vente du produit et par conséquent, les conseillers habilités à le vendre.

Par ailleurs, l'ensemble des nouveaux conseillers commerciaux en lien avec la clientèle bénéficie systématiquement d'une formation, en vue de la certification professionnelle exigée par la réglementation AMF.

Enfin, la Caisse régionale a intégré dans son dispositif de contrôles permanents les vérifications relatives au respect des obligations MIF.

MiFID II /IDD

L'ambition du Groupe Crédit Agricole est de permettre à ses clients d'orienter leur épargne vers des projets durables et conformes à leurs valeurs, en totale connaissance de cause et en confiance.

Cet engagement s'exprime notamment dans le domaine de l'épargne financière avec la volonté de permettre aux épargnants et investisseurs d'orienter leur épargne prioritairement vers des projets et des entreprises agissant en faveur de l'environnement et de la cohésion sociale, les autorités européennes ont complété les réglementations sur l'épargne financière MiFID⁴⁶ et IDD⁴⁷ d'un axe supplémentaire : les préférences en matière de durabilité. En parallèle le règlement Taxonomie et la "Sustainable Finance Disclosure Regulation" (SFDR) précisent ce qui constitue un investissement durable et comment cette durabilité doit être démontrée. Ces réglementations fixent un cadre en matière de terminologie et d'approche ESG. En conséquence, tout épargnant pourra choisir, s'il le souhaite, des supports d'investissement selon leur alignement à la taxonomie, leur alignement à l'investissement durable tel que défini par SFDR, ou préciser les principales incidences négatives, également définis par SFDR, que son investissement doit prendre en compte.

Au-delà de la stricte application de ces réglementations, le Groupe adopte une démarche très exigeante et prudente en préférant afficher un alignement qu'il peut maintenir dans le temps plutôt qu'un alignement attractif mais de facto provisoire puisque tributaire des fluctuations de marché. Par ailleurs, pour évaluer la part d'investissement durable selon SFDR, le Groupe adopte la méthode de calcul au prorata du chiffre d'affaires réel généré par les activités durables de l'entreprise, et non la méthode « pass/fail » consistant à prendre en compte le chiffre d'affaires total d'une entreprise dont seulement certaines activités sont durables.

⁴⁶ MiFID II : Markets in Financial Instruments Directive

⁴⁷ IDD : Insurance Distribution Directive

Organisation de la gouvernance produits

La mise en œuvre d'une Gouvernance Produits dans toutes les entités du Groupe doit contribuer à la mise en marché de produits et de services répondant à l'exigence d'excellence relationnelle dans un objectif d'amélioration continue.

La Gouvernance produits est le point central du pilier « Qualité des Offres » de la Stratégie de la Protection de la Clientèle. Dans un processus d'amélioration continue, elle permet d'optimiser un produit, son marché cible ou sa stratégie de distribution grâce à une analyse périodique des commercialisations effectuées. Cette analyse concerne actuellement les instruments financiers ainsi que les contrats d'assurances vie.

Au niveau national, une procédure encadre la gouvernance produits des instruments financiers et le dispositif de validation des nouveaux produits/nouvelles activités (NAP). Cette procédure précise qu'avant toute commercialisation d'un instrument financier, le distributeur (la Caisse régionale) doit définir un marché cible (à quels clients le produit est destiné), une stratégie de distribution et éventuellement un marché négatif (interdiction de vente à une clientèle répondant à certains critères). Ces étapes de gouvernance produits sont réalisées lors du passage en comité NAP et sont formalisées dans les avis correspondants.

Le dispositif de gouvernance produit prévoit :

- Un reporting annuel de la commercialisation à la gouvernance de la Caisse régionale
- Une information du Producteur ou Crédit Agricole SA (en fonction de la validation du marché négatif) en cas de commercialisation d'instruments financiers à des clients entrant dans le marché cible négatif.

Organisation de l'expertise

Le Crédit Agricole du Morbihan dispose d'une organisation interne qui lui permet de répondre, quelles que soient les modalités d'entrée en relation, aux attentes spécifiques de toutes les catégories de clients avec un niveau d'expertise et de conseil reconnu et en leur affectant un conseiller dédié :

- Organisation de la segmentation de la clientèle par marchés et de la distribution par pôles et métiers spécialisés pour mettre en adéquation des besoins spécifiques exprimés avec les offres de produits et services proposés par des conseillers régulièrement formés dans leur métier,
- Des conseillers et chargés de clientèle en relation directe avec la clientèle sur tout le territoire,
- Un Centre de Contact Multicanal (CCM), partenaire et relais pour les agences de proximité, qui permet d'être le fer de lance sur l'acquisition digitale, de gérer des contacts entrants des clients, d'être le centre d'expertise en assurances et sur l'immobilier avec une équipe dédiée ou encore de prendre en charge des clientèles spécifiques,
- Des cellules spécifiques dédiées à la clientèle « Jeunes », aux « clients Expatriés » et aux clients en situation de séparation (divorce, rupture de Pacs, séparation hors contrat)
- Des conseillers ou managers experts qui interviennent en appui des points de vente dans des domaines spécialisés d'ingénierie de services et de banque.
- La complémentarité des expertises coopérées au sein des Caisses régionales et le recours aux différentes filiales spécialisées intra groupe Crédit Agricole.
- Un secteur Excellence Relationnelle et Opérationnelle qui anime transversalement une démarche d'amélioration continue, en intégrant notamment le pilotage par la satisfaction clients, le suivi des réclamations et la remontée et le suivi du traitement des irritants.

Information sur les tarifs

Le Crédit Agricole du Morbihan s'engage à communiquer de manière transparente avec ses clients sur ses produits et ses services. La tarification des produits et services est révisée annuellement et fait l'objet d'une information avec diffusion des tarifs à l'ensemble de la clientèle au moins deux mois avant leur entrée en vigueur.

Les tarifs font par ailleurs l'objet d'un affichage accessible à la clientèle dans chacun des points de vente de la Caisse régionale. L'intégralité des conditions tarifaires est accessible en permanence sur le site internet de la Caisse régionale.

Transparence liée aux instruments financiers

Les principes relatifs à l'information du client sont fondamentaux dans le cadre des objectifs du Groupe d'instauration d'un climat de confiance avec le client, et de développement commercial pérenne. Par ailleurs, il apparaît nécessaire de renforcer la protection des intérêts de la clientèle à travers une transparence plus efficace en amont et en aval du processus de distribution des produits ou services. Ainsi lors de la fourniture de services et instruments financiers, ou de produits d'assurance, ce positionnement se traduit par :

- une présentation correcte, claire et non trompeuse des solutions les plus adaptées aux besoins des clients
- une information permettant au client de choisir la solution la plus adaptée à son besoin, en intégrant de façon équilibrée les avantages et les limites, les facteurs de durabilité, et les points d'attention utiles selon son expérience, sa compétence, sa situation financière et ses objectifs - dont ses objectifs en matière de durabilité
- un système de suivi des opérations, par le biais de rapports périodiques, sur les instruments financiers ou les produits d'assurance qu'il détient.

ACTIONS ET RESULTATS 2022

Démarche commerciale

Plusieurs process ont bénéficié depuis 2019 d'une démarche commerciale adaptée dont l'habitat et la protection. En 2022, les entrées en relation ont été concernées.

Les démarches commerciales se déroulent de la manière suivante :

- ✓ Une prise en charge de la demande client avec un questionnement qui doit permettre de transmettre le RDV à la bonne expertise
- ✓ Un appel préalable au RDV pour le confirmer, se présenter et préparer le RDV (connaissance du besoin, réception des documents utiles avant l'entretien)

Expertise collaborateurs au service des clients

En 2022, la Caisse régionale a poursuivi l'adaptation de son organisation au service de la relation avec sa clientèle : renforcement et valorisation des synergies internes entre les agences, les directions de clientèles spécialisées, le Centre de Contact Multicanal (CCM) pour offrir au client la meilleure expertise et le canal le plus adapté à ses besoins.

Clientèles	Métiers et nombre de conseillers	
Particuliers	Conseiller	192
	Conseiller Dominante Habitat	34
	Conseiller Dominante Patrimoniale	28
	Chargé de Clientèle Patrimoniale ⁴⁸	35
Agriculture	Conseiller des Agriculteurs	10
	Chargé de Clientèles Agricoles	21
Professionnels	Conseiller des Professionnels	39
	Chargé de Clientèles Professionnelles	21
Banque privée	Conseiller privé	15
	Ingénieur Patrimoine	2
Entreprises	Chargé Affaires PME	10
	Chargé Affaires Grandes Entreprises	2
	Chargé Expertises sociales ⁴⁹	2
	Chargé de Développement International ⁵⁰	1
Collectivités Publiques	Chargé Affaires Collectivités publiques et associations	1
	Chargé Affaires Promotion Immobilière	1
	Chargé Promotion Immobilière	1

Plan d'actions relatif à la gouvernance produits

Le bilan des commercialisations 2020 a donné lieu à un plan d'actions en 2022 pour répondre à quelques points d'attention identifiés. Les actions correctives ont porté d'une part sur une meilleure communication sur la cible réglementaire et marketing lors des mises en marché, d'autre part sur un renforcement de la vigilance en cas de commercialisation à une clientèle âgée.

Par ailleurs, l'exercice lié à la « gouvernance produits » a été mené pour la troisième année consécutive dans la Caisse régionale en 2022 et verra la mise en place d'un plan d'action en 2023.

⁴⁸ A noter que depuis 2020, l'expertise s'est renforcée avec le poste d'une Chargée de Clientèle Professions Libérales de Santé qui intervient au sein de la Direction de Clientèle Patrimoniale

⁴⁹ Les deux chargés d'expertises sociales interviennent également sur le marché des professionnels et des agriculteurs.

⁵⁰ Le chargé de développement international intervient également auprès des professionnels, des agriculteurs et ponctuellement auprès des particuliers.

Formation au modèle relationnel

Dans le cadre du projet Groupe « Manager collectivement l'excellence relationnelle » pour atteindre son ambition de devenir n°1 en Indice de Recommandation Client, la Caisse Régionale a lancé depuis 2021, la formation au modèle relationnel auprès de tous ses collaborateurs.

Le modèle relationnel aborde deux volets :

1. La relation avec le client (final ou interne) : les pratiques qui permettent d'améliorer la relation avec le client et ce, sur n'importe quel canal d'interaction, ainsi que les postures à adopter vis-à-vis du client (le comportement, l'attitude qui inclut les mots, le ton de la voix, les intonations etc.).

Pour mettre en œuvre ces bonnes pratiques, l'exemplarité des managers est primordiale. C'est le principe de symétrie des attentions : pour améliorer la relation client, il faut donc également améliorer la relation entre les collaborateurs d'une entreprise et leurs managers.

2. La relation avec les équipes (entre collègues ou entre manager et collaborateur) : les pratiques managériales qui permettent d'accompagner, de développer, et de pérenniser ce modèle.

Le dispositif de formation concerne l'ensemble des collaborateurs du réseau, du middle office, des fonctions supports, et des Pôles de coopération bretons hébergés à la Caisse régionale du Morbihan.

Cette formation se déroule :

- En e-learning (1h15) et en présentiel (1 journée) pour les collaborateurs
- En e-learning (1h15) et en présentiel (2 journées) pour les managers

Au 31/12/2022, 93% des collaborateurs éligibles à cette formation ont été formés.

Ateliers Guidés

Suite à ces formations, des ateliers guidés 'Modèle Relationnel' ont été réalisés en Réunion d'Informations et d'Echanges des équipes afin de développer les postures et pratiques du Modèle Relationnel.

Enfin, afin de mesurer la bonne appropriation des pratiques relationnelles et managériales suite à cette formation, une enquête interne d'autodiagnostic a été réalisée en novembre 2022, mettant en miroir l'opinion des collaborateurs, et celle des managers. Les résultats seront exploités en 2023.

Autres résultats 2022 – Mesures de la satisfaction clients

En 2022, de nombreux processus ont été mis sous pilotage afin d'identifier des pistes d'améliorations nécessaires : l'entrée en relation, la fraude, les résiliations assurances, les déblocages de crédits Pro/Agri.

La mesure de satisfaction clients est au cœur du pilotage de ces processus :

- Les retours clients sont mesurés dans un 1^{er} temps par une enquête téléphonique ponctuelle sur un échantillon de clients. Les résultats permettent de dresser les premiers constats et d'identifier les pistes d'amélioration continue.
- Pour certains processus (Entrée en relation, résiliation assurances), une nouvelle mesure en continu est effectuée, via CRITIZR, sur tous les clients qui entrent dans le processus identifié. Ceci permet d'identifier et corriger les irritants clients en lien avec le processus.

D'autres types de mesures sont réalisées au sein de la Caisse régionale, basées cette fois sur l'indicateur harmonisé dans le réseau des Caisses régionales : l'Indice de Recommandation Client (IRC). Les enquêtes⁵¹ permettent de faire ressortir deux types de résultats :

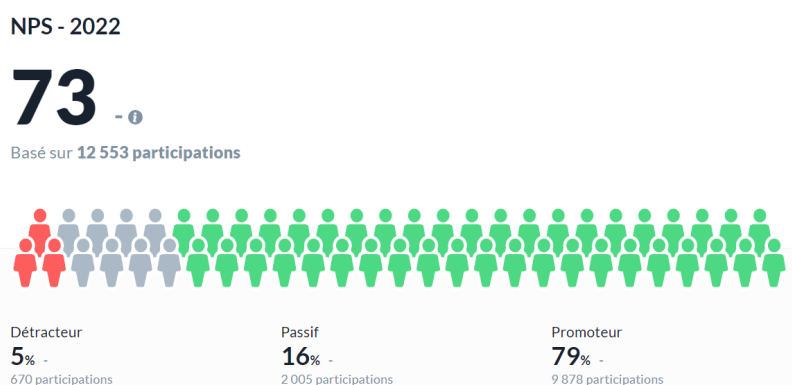
- Une note de recommandation qui mesure sur une échelle de 0 à 10 la satisfaction des personnes sondées et la capacité des clients à recommander le Crédit Agricole
- Un Indice de Recommandation Client (IRC) qui mesure dans l'échantillon de répondants la différence entre le pourcentage de clients « promoteurs » (note de 9 ou 10) et le pourcentage de clients « détracteurs » (note de 0 à 6).

On distingue 2 types d'IRC :

- **IRC Stratégiques = IRC à froid** : Calculé pour un **échantillon de clients** suite à une enquête, cette mesure permet au Crédit Agricole du Morbihan de se positionner par rapport à l'ensemble des Caisses régionales du Groupe et de ces principaux concurrents, sur le thème de la satisfaction clients.
- **IRC Clients contactés = IRC à chaud** : Calculé pour **l'ensemble**⁵² des clients suite à un événement spécifique⁵³, cette mesure permet d'avoir un retour à chaud de la satisfaction des clients. En 2022, le questionnaire lié à cette seconde mesure a été modifié : Envoi à J+2 vs M+1 auparavant et élargissement du périmètre à des parcours clients spécifiques (Succession, Non vus, entrée en relation, résiliation assurance...)

IRC « Clients contactés »	2020	2021	2022
Parcours Post Entretien	+62,8	+61,8	+ 73

Pour un total de répondants « Clients contactés Post Entretien » de 12553 participations répartis comme suit :







La clientèle ayant déclenché une alerte insatisfaction (note entre 0 et 6) ou déposant un verbatim est recontactée dans les 48h par le manager de l'agence. Principalement par téléphone, partiellement via une réponse mail si le client est injoignable.

⁵¹ Les enquêtes sont confiées à un prestataire externe en charge de les réaliser, d'assurer le traitement des résultats et de les communiquer à la Caisse régionale.

⁵² Des règles pour éviter les sur-sollicitations des clients ont été mises en place.

⁵³ Plusieurs parcours ont été identifiés : Entretien conseiller, Clients non vus, Entrée en Relation, Résiliation Assurance, Succession.

IRC Stratégiques	2019	2021	2022
Clients particuliers	+3	+13	+6

	Détracteurs	Neutres	Promoteurs	IRC 2022	IRC 2021	EVOL 1 an
	17%	55%	28%	+11	+7	4 pts
	23%	48%	29%	+6	+13	-7 pts
	25%	54% ↘	21% ↗	-4	-6	2 pts
	27%	53% ↘	20%	-7	-7	=

En 2022, le Crédit Agricole a perdu 13 points d'IRC, se positionnant en deuxième place derrière le Crédit Mutuel sur son territoire en termes de satisfaction client. Avec 23% de détracteurs et 29% de promoteurs, l'ambition est de gommer les irritants afin d'augmenter la satisfaction des clients.

IRC Banque Privée

IRC	2021	2022
IRC Banque Privée	+43	+44

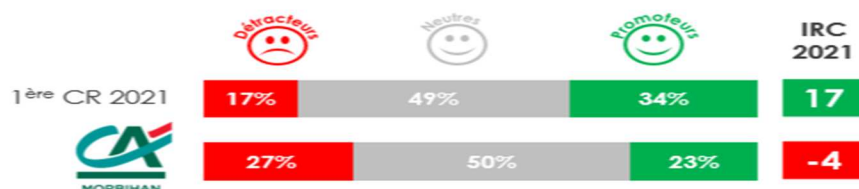
IRC Entreprises

Une mesure a été réalisée en 2022.

Enquête IRC Entreprises	2018	2020	2022
IRC client	+25	+39	+37

IRC Agriculteurs 2021

Un IRC sur la clientèle agricole a été effectué en 2020 (résultats en 2021).



Afin de mieux répondre aux attentes de cette clientèle, une évolution d'organisation des métiers de la filière PRO/AGRI a été mise en œuvre en 2022. L'IRC n'a donc pas été calculé sur ce marché en 2022 pour laisser le temps à la nouvelle organisation de mettre en place ses actions d'amélioration et d'en mesurer par la suite les effets sur la satisfaction clients.

INDICATEUR DE PERFORMANCE

Indicateur de performance	2020	2021	2022	Obj 2025
Taux de réclamations sur le défaut de conseil et le défaut d'information	2,14%	1,94%	1,94%	<5% par an

13-PRATIQUES DE LOYALES ET CONTRAIRES AUX REGLES DE DEONTOLOGIE ET D'ETHIQUE DE LA CAISSE REGIONALE

DESCRIPTION DU RISQUE

Le respect des règles d'éthique, de déontologie et de loyauté est essentiel pour garantir une relation de confiance avec les clients. Le risque est également d'impacter les agréments sur la distribution d'instruments financiers et d'entraîner des sanctions de la part des régulateurs.

La formation des collaborateurs sur ces sujets est primordiale. La réglementation est stricte et le préjudice d'image et financier peut-être élevé.

ENJEUX ET OPPORTUNITES

- Exercer notre métier de banquier assureur avec loyauté
- Etre une entreprise réglementairement exemplaire
- Respecter la primauté à l'intérêt du client
- Gagner la confiance des Morbihannais et de l'ensemble des parties prenantes (clients, collaborateurs, fournisseurs, partenaires...)

POLITIQUE ET ENGAGEMENTS

Le Crédit Agricole du Morbihan s'engage à adopter des pratiques loyales et éthiques envers ses clients. Pour cela, il s'appuie sur les dispositifs suivants et se fixe pour objectif un taux de collaborateurs conformes aux formations réglementaires obligatoires à 100%.

Politique de prévention des risques de non-conformité

Chaque collaborateur engage sa responsabilité et celle du Groupe en cas de non-respect des règles de conformité.

Les principales missions du service Conformité au sein de la Caisse régionale consistent à :

- Développer et diffuser une culture conformité solide à travers en particulier des actions de sensibilisation et de formation ;
- Définir le cadre normatif applicable en matière de risques de non-conformité : il participe à la veille réglementaire, met en place et actualise les politiques et procédures relatives à la gestion des risques de non-conformité et propose un cadre d'appétence⁵⁴ aux risques s'agissant :
 - o De la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, et du respect des sanctions internationales (embargos, gels des avoirs etc.),
 - o De la prévention de la fraude interne et externe, de la lutte contre la corruption, et de l'exercice du droit d'alerte ;
 - o Du respect de l'intégrité des marchés financiers,
 - o De la protection de la clientèle,
 - o De la finance durable et des risques liés au climat et à l'environnement,
 - o De certaines règles en matière de conformité fiscale (FATCA, Echange Automatique d'Information, Qualified Intermediary) ;
 - o De la protection des données personnelles.
- Assister les responsables et collaborateurs de la Caisse régionale pour l'application des lois, règlements, procédures et normes internes et formuler des avis chaque fois que nécessaire sur des transactions, des clients, des nouvelles activités ou nouveaux produits, des changements d'organisation
- Piloter le suivi des incidents et veiller au respect des processus de traitement des réclamations clients

⁵⁴ La réglementation impose aux établissements bancaires de mettre en œuvre une démarche dite « d'appétence aux risques ». Il s'agit d'élaborer une « Déclaration d'appétence aux risques » validée annuellement par le Conseil d'Administration qui est informé dans le courant de l'exercice, à minima semestriellement, au travers d'un « Tableau de bord de suivi des risques ». Des indicateurs de conformité tels que le taux de conformité des entrées en relations, le résultat du contrôle criblage figurent dans cette appétence.

- Représenter la Caisse régionale auprès des régulateurs, autorités nationales et associations professionnelles et procéder aux obligations déclaratives qui lui incombent
- Assurer l'animation d'une gouvernance des risques de non-conformité et d'une comitologie efficaces

Code de conduite :

L'éthique va au-delà de la conformité, il s'agit une démarche visant à s'interroger en permanence sur la bonne conduite des actions du Crédit Agricole du Morbihan au regard des valeurs et principes partagés au sein de l'entreprise et vis-à-vis des parties prenantes, en cohérence avec les attentes sociétales.

L'éthique et les valeurs historiques du Groupe Crédit Agricole sont présentées dans une Charte éthique commune à l'ensemble du Groupe Crédit Agricole, rendue publique en mai 2017, qui souligne les valeurs de proximité, de responsabilité et de solidarité de l'entreprise. La Charte éthique affirme également les engagements ainsi que les principes généraux d'actions et de comportement à respecter vis-à-vis des clients, sociétaires, collaborateurs, fournisseurs et prestataires, associations et de l'ensemble des parties prenantes. Cette Charte éthique est par ailleurs précisée au travers de chartes ou de politiques, comme la « Politique Achats », la « Politique de protection des données personnelles », qui détaillent les engagements de l'entreprise sur certains domaines.

En complément de la Charte éthique, le Code de conduite est un outil pédagogique qui guide au quotidien chacune des actions, décisions et comportements de la Caisse régionale. Par son objet large et son approche thématique, il donne une vision d'ensemble des obligations professionnelles et de la conduite éthique à respecter par chacun, et oriente vers les textes auxquels il convient de se référer pour de plus amples précisions.

Dispositif de suivi du risque de conduite

La Caisse Régionale a mis en place un dispositif de suivi du risque de conduite, selon le modèle groupe. L'enjeu repose sur une meilleure protection des clients, des fournisseurs et des collaborateurs de l'entreprise, ainsi que celle de l'entreprise elle-même, qu'il s'agisse de ses actifs ou de sa réputation.

Pour le groupe Crédit Agricole, le risque de conduite est défini comme étant le risque d'un comportement inadapté de manière intentionnelle, au regard de la réglementation et de l'éthique, d'un ou plusieurs collaborateurs (y compris les dirigeants) dans leurs relations avec les clients, les marchés financiers, les tiers (fournisseurs.) ou d'autres collaborateurs, dont les conséquences financières ou non financières seraient préjudiciables pour l'image, ou la pérennité de l'entité, ou de ses parties prenantes.

L'indicateur de synthèse du risque de conduite est élaboré chaque année au travers d'une trame sur 6 thématiques (fraude, abus de marchés, corruption, pratiques en matière d'emploi, pratiques commerciales, litiges avec les tiers) intégrant la cartographie des risques opérationnels, des éléments complémentaires qualitatifs et quantitatifs et une appréciation à dire d'expert.

Pour la Caisse régionale, cet indicateur est ressorti vert au titre de 2021 sur une échelle à quatre niveaux (rouge/orange/jaune/vert).

Formation à la conformité

Chaque établissement bancaire et prestataire de services d'investissement doit s'assurer que son personnel bénéficie de formations adéquates et régulières. Les formations doivent être révisées en permanence, et les connaissances des personnes, évaluées périodiquement.

Dans ce cadre, la Direction de la Conformité de Crédit Agricole S.A. met à la disposition des Caisses régionales un cycle de formations obligatoires, en e-learning ou présentiel. Ce programme de formation à la conformité est déployé pour l'ensemble des nouveaux collaborateurs de la Caisse régionale, mais aussi pour les salariés déjà présents dans l'entreprise, selon une fréquence déterminée, avec pour objectif de réactualiser les connaissances.

Lutte contre la corruption

Concernant la lutte contre la corruption et la loi Sapin 2, le dispositif de la Caisse régionale repose notamment sur :

- L'engagement des instances dirigeantes par la création d'un Comité de contrôle interne
- Un référent anti-corruption qui est le Directeur Général Adjoint de la Caisse régionale. Son rôle consiste à piloter le déploiement, l'évaluation et l'actualisation du programme de conformité anticorruption en coordination avec l'ensemble des acteurs concernés
- Une cartographie des risques de corruption
- Un code de conduite anticorruption
- Une formation dédiée à la lutte anti-corruption, déployée par l'IFCAM pour sensibiliser les collaborateurs au risque de corruption. Une autre formation, dite avancée, est mise en place pour les collaborateurs les plus exposés. Ces formations sont triennales.
- Un outil « Lanceur d'Alerte », disponible sur le poste de travail et le site internet. Il peut donc être utilisé par l'ensemble des collaborateurs (CDI, CDD, alternants, stagiaires), ainsi que les collaborateurs extérieurs et occasionnels, les sous-traitants et fournisseurs avec lesquels la Caisse régionale entretient des relations commerciales. L'outil garantit la stricte confidentialité de l'auteur du signalement, des faits signalés, des personnes visées ainsi que des échanges entre le lanceur d'alerte et les personnes en charge du traitement de cette alerte. Toutes les informations sont cryptées et stockées dans un environnement sécurisé indépendant. Les alertes sont traitées sous un délai maximum de 2 mois.
- Une sélection renforcée des fournisseurs via l'analyse des risques effectuée par la cellule Risque Fournisseurs de la Ligne Métier Achats de Crédit Agricole SA au travers de l'outil EASY portant sur les risques de sanctions internationales, de corruption, de défaillance, de dépendance économique, de documents légaux
- Un ensemble de contrôles dédiés à la détection de la corruption et du trafic d'influence

Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme

La démarche repose sur une connaissance client actualisée. Le dossier Connaissance client ou dossier KYC (Know Your Customer) / KYB (Know Your Business) est un élément central du dispositif de sécurité financière, de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme (« LCB-FT »), de respect des « Sanctions internationales » et un élément important dans le cadre du respect des obligations de conformité fiscale (FATCA, EAI).

Il permet, conjugué avec la classification des risques de blanchiment des capitaux et du financement du terrorisme, d'établir le niveau et le profil de risque des clients.

Connaissance client sur les entrées en relation

La Caisse régionale dispose d'une politique d'entrée en relation qu'elle met à jour annuellement.

Toute entrée en relation est contrôlée exhaustivement par le service Bancaire à J+1 avec l'examen de justificatifs (pièce d'identité, justificatif de domicile, certification fiscale, revenus, renseignements relatifs au patrimoine du client...). En cas de non-conformité :

- Un mail est envoyé à l'agence à J+2, l'entrée en relation n'est pas validée et le compte bloqué temporairement.
- Si aucune mise à jour n'a été effectuée à J+15, le Directeur d'agence reçoit un mail l'informant d'une rupture de relation dans les 3 jours à suivre.
- Si aucune mise à jour n'a été effectuée à J+17, la Directrice du Bancaire et le Directeur Commercial reçoivent un mail les informant de l'envoi du courrier de rupture de relation.

Depuis plus de 2 ans, un contrôle trimestriel est exigé par le Groupe et engage l'ensemble des Caisses régionales à avoir un taux de conformité sur les entrées en relation supérieur à 95% à J+30.

Connaissance client tout au long de la relation d'affaires

Dans le cadre de son obligation de vigilance constante, pendant toute la durée de la relation d'affaires, la Caisse régionale met à jour et analyse les éléments du dossier KYC/KYB afin de déterminer si le profil de risque du client a évolué, puis, le cas échéant, de détecter des opérations atypiques ou incohérentes par rapport aux éléments actualisés du dossier KYC/KYB.

Cette mise à jour se matérialise en pratique par deux processus distincts : revue périodique ou sur événements déclencheurs.

- La mise à jour périodique, initiée selon des fréquences définies en fonction du score de risque Sécurité financière du client
- La mise à jour déclenchée, initiée à la survenance d'événements définis.

La qualité du dossier de connaissance client, sa pertinence et sa correcte actualisation conditionnent directement la capacité de l'entité à adapter les mesures de vigilance appliquées ainsi que sa capacité à générer des alertes pertinentes.

La Caisse régionale dispose de plusieurs dispositifs de surveillance et de traitement des alertes :

- NORKOM est un outil Groupe de détection des opérations atypiques. Il génère des alertes qui sont traitées par les équipes Sécurité Financière
- FIRCOSOFT est un outil de criblage centralisé par le Groupe, qui permet d'identifier les éventuels clients sous sanctions ou les personnes politiquement⁵⁵ exposées par exemple par un rapprochement entre notre base client et des listes officielles.
- Le service Sécurité financière de la Caisse régionale est également amené à traiter les alertes transmises par le réseau de proximité.

Le pilotage des exigences de connaissance client est assuré via un comité trimestriel dédié à la conformité clientèle.

Enfin, les collaborateurs sont formés tous les 2 ans à la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme.

⁵⁵ Les personnes politiquement exposées (PPE) sont des personnes qui sont considérées, au niveau international, comme exposées à des « risques plus élevés » de blanchiment de capitaux.

ACTIONS ET RESULTATS 2022

Formations relatives à la conformité

Au cours de l'année 2022, des formations ont été dispensées aux collaborateurs sur la réglementation relative à la prévention de la fraude interne, RGPD, la lutte contre la corruption, la conformité au quotidien, la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme (LCB-FT), les Sanctions internationales et la sécurité des biens et des personnes, la fraude externe.

Des formations spécifiques ont également été dispensées aux collaborateurs les plus exposés en matière de sanctions internationales et en matière de corruption.

Enfin, les formations continues relatives à la Directive Distribution Assurances ou à la Directive de Distribution du Crédit Immobilier ont concerné tous les collaborateurs, en contact avec la clientèle, dès lors qu'ils leur délivrent des conseils et leur proposent des produits d'assurance ou de crédit, ainsi que leurs managers directs.

Des formations Banque Immobilier ont été dispensées sur des métiers spécifiques pour les secteurs de Lorient et Pontivy.

Actualisation du code de conduite

Le code de conduite, outil pédagogique qui guide au quotidien chacune des actions, décisions et comportements de la Caisse régionale a été mis à jour en 2022 afin de s'assurer de son adéquation avec la réglementation et les attentes sociétales de plus en plus fortes en matière d'éthique, notamment dans le contexte actuel de la transition énergétique.

Les engagements de la Caisse régionale en matière de RSE et notamment de transition climatique ont été réaffirmés :

- La Caisse régionale souhaite intégrer la question du climat et de la cohésion sociale au cœur de ses activités.
- La Caisse régionale est une banque responsable et engagée, qui accompagne la transition climatique et participe à la construction d'une économie plus durable.
- La Caisse régionale accompagne les territoires dans la transformation, l'intégration de la question du climat et de la cohésion sociale.

Certification du dispositif de lutte contre la corruption

Le dispositif anti-corruption mis en place dans la Caisse régionale a fait l'objet d'un audit externe par le cabinet Eurocompliance. L'audit a consisté à vérifier que le dispositif était conforme aux exigences de la norme ISO 37001 qui s'assure :

- o De l'adéquation du système de management anticorruption du client avec les exigences légales, réglementaires et contractuelles applicables ;
- o De la maîtrise opérationnelle des processus ;
- o Des audits internes et de la revue de direction ;
- o Des responsabilités de la structure de gouvernance et de la direction vis-à-vis de la politique du Groupe.

L'examen de ces éléments s'est fait sur la base des interviews, de l'analyse des procédures et de la vérification par échantillonnage des documents internes, orientés sur les principaux risques identifiés de la surveillance, de la mesure et du compte-rendu des performances par rapport aux objectifs.

A l'issue de cet audit, la Caisse régionale a été certifiée « ISO 37001 : 2016 » jusqu'au 18 juillet 2025.

Politique d'entrée en relation et révision périodique connaissance client)

- Politique d'Entrée en Relation :

En 2022, la politique d'entrée en relation a été ratifiée par le Conseil d'Administration.

En 2022, le taux moyen de conformité sur les entrées en relation s'élève à :

- 78 % à J+1 (moyenne de janvier à fin novembre 2022) pour un objectif attendu à 100%
- 95,4%⁵⁶ à J+30⁵⁷ (3 conformités n'ont pas été détectées par les contrôles manuels)

- Révision périodique :

Chaque client fait l'objet d'une révision de son dossier KYC à une fréquence de 1, 3, 5 ou 10 ans selon son profil de risque. En 2022, la révision devait porter sur 24168 clients. Le taux d'atteinte est de 92 % (au 3 janvier 2023). Le comité de sécurité financière du 17 janvier 2023 statuera sur les clients n'ayant pas été révisés (rupture de relation, blocage des comptes, maintien de la relation).

INDICATEUR DE PERFORMANCE

Indicateur de performance	2020	2021	2022	Obj 2025
Taux de collaborateurs conformes aux formations réglementaires obligatoires	99,58%	99,51%	100%	100%

⁵⁶ Donnée datant du dernier contrôle effectué au T4 de 2022 sur les EER du T3 de 2022

⁵⁷ Les contrôles à j+1 étant manuels, ces derniers ne sont donc pas infaillibles. Lors du contrôle trimestriel (contrôle Scope) un échantillon de 72 dossiers considérés comme conformes à J+1 a été contrôlé. Ce contrôle a fait ressortir 3 dossiers qui auraient dû être classés non conformes, ce qui impacte le taux de conformité à J+30.

14-INSUFFISANCE DE PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

DESCRIPTION DU RISQUE

L'altération ou la violation des données personnelles des personnes (destruction, perte, vol, détournement d'usage...) est susceptible de porter atteinte à leurs droits et à leur vie privée. Elles ont donc un droit de regard sur l'utilisation de leurs données personnelles : information sur le traitement de leurs données et ses finalités, droit d'accès, de rectification, droit à l'effacement...

Le préjudice d'image et financier d'une perte de confidentialité des données personnelles détenues par un établissement peut être conséquent. Des dispositions telles que le RGPD et la politique de sécurité des systèmes d'information sont indispensables.

ENJEUX ET OPPORTUNITES

- Garantir le respect du Règlement Général de Protection des Données (RGPD)
- Protéger les données personnelles de nos parties prenantes (clients, anciens clients, prospects, fournisseurs, partenaires, collaborateurs, candidats...)
- Etre loyal vis-à-vis des personnes et préserver une relation de confiance
- S'assurer du niveau de sécurité des systèmes d'information qui traitent des données à caractère personnel au sein du Crédit Agricole du Morbihan comme chez nos prestataires

POLITIQUE ET ENGAGEMENTS

Le Crédit Agricole du Morbihan s'engage à protéger les données personnelles de ses parties prenantes en s'appuyant sur des process et une organisation permettant de respecter cet engagement.

Charte de protection des données personnelles des collaborateurs du Groupe Crédit Agricole

Cette Charte, mise à jour en 2021, vise à informer les collaborateurs des opérations de traitement dont leurs données personnelles font l'objet au sein du Groupe, des grands principes de protection applicables à ces traitements et de la manière dont le Crédit Agricole du Morbihan respecte les exigences de la réglementation. Elle s'applique à l'ensemble des collaborateurs du Groupe dans leurs relations avec le Groupe.

Charte de protection des données personnelles des candidats du Groupe Crédit Agricole

Cette Charte vise à informer les candidats des opérations de traitement dont leurs données personnelles font l'objet au sein du Groupe, des grands principes de protection applicables à ces traitements et de la manière dont le Crédit Agricole du Morbihan respecte les exigences de la réglementation.

Politique de protection des données de la Caisse régionale

Cette politique, mise à jour en novembre 2021, est consultable sur le site internet du Crédit Agricole du Morbihan. Il s'agit d'un document d'information réglementaire qui s'adresse à tous les interlocuteurs de la Caisse régionale, clients ou non. Elle vise à les informer, de façon claire et détaillée, sur les traitements de données à caractère personnel réalisés par la Caisse régionale, sur leurs droits en la matière et les modalités pour les exercer.

Respect des 11 exigences organisationnelles et techniques

Dans le cadre de ses engagements RGPD, le Crédit Agricole du Morbihan s'est imposé les 11 exigences organisationnelles et techniques ci-dessous :

1. Nomination d'un DPO (Data Protection Officer ou Délégué à la Protection des Données)
2. Le droit des personnes : méthodologie de la gestion des exercices de droit (droits d'information, d'accès, de rectification, à l'oubli, d'opposition, à la limitation et à la portabilité) selon plusieurs étapes (transparence, constitution de la demande et recevabilité, traçabilité...)
3. La tenue d'un registre des traitements : principe de gestion avec ajout, modification, suppression et de revue périodique des traitements.
4. Privacy by design et Privacy by default : méthodologie intégrant les mesures de protection des données à caractère personnel des personnes concernées par le traitement dès la conception d'un projet, d'un produit ou d'un service.
5. Risques sous-traitants : analyse des relations avec les partenaires avec une appréciation du risque et implémentation de la clause RGPD ad hoc dans les nouveaux contrats ou avenants.
6. Les analyses d'impacts sur la protection des données pour les traitements à risque : application de la méthodologie de détermination de la nécessité de réaliser une DPIA (Data protection Impact Assessment ou analyse d'impact sur la protection des données) lors des analyses de risque (privacy by design).
7. Sécurité et gestion de crise : tenue d'un registre des violations de données, notification sous 72 heures en cas de violation de données à l'autorité de contrôle sauf si la violation en question n'est pas susceptible d'engendrer un risque pour les droits et libertés des personnes.
8. Accountability : disponibilité de la documentation nécessaire pour pouvoir démontrer à tout moment et de manière continue le respect du RGPD, garantissant une protection optimale des personnes dont les données sont traitées.
9. Normes et procédures : mise en place des normes du Groupe et diffusion de ces mêmes normes au sein des entités du Crédit Agricole du Morbihan.
10. Plan de contrôles : contrôles imposés par le Groupe sur le respect des délais de réponse aux exercices de droit, sur le rapport annuel, sur la complétude du registre des traitements privatifs, sur la conformité des clauses contractuelles (selon un échantillonnage de contrat au juridique), sur les DPIA (analyse d'impact sur la protection des données)
11. Formation des collaborateurs à la protection des données personnelles.

Organisation et gouvernance

- Fonction réalisée au sein du GIE CASIHA (entité du groupe Crédit Agricole notamment en charge du périmètre RGPD), qui dépend directement du Directeur Général Adjoint du Crédit Agricole du Morbihan.
- Trois experts et un analyste DPO dont le rôle consiste à :
 - Informer et conseiller la Caisse régionale quant aux obligations en matière de protection des données personnelles,
 - Contrôler le respect de la réglementation en matière de protection des données (RGPD, droit national, etc.) ;
 - Coopérer avec la CNIL et être son point de contact

- Leur périmètre de mission concerne :
 - L'émission des avis : vérification du respect du RGPD dans le cadre des projets ou toute autre sollicitation interne
 - L'exercice des droits : traitement des demandes d'exercices de droit dans un délai de 30 jours maximum (délai règlementaire)
 - La violation des données : acteur en cas de suspicion ou violations avérées de données à caractère personnel (ex : perte de PC, erreur de paramétrage et envoi de documents aux mauvais clients...)
 - Le registre des traitements : pilotage du registre des traitements et animation de la mise à jour par les responsables de traitements opérationnels (outil REGIS)
- Comitologie :
 - Comité Opérationnel Data & Projets bimensuel, dont le rôle consiste à traiter les demandes d'accessibilité, les différents usages d'exploitabilité et à échanger sur les projets Data.
 - Comité Gouvernance de la donnée quadrimestriel, dont le rôle consiste à animer le dispositif data (suivi de la qualité de la connaissance clients, de la qualité des données, animation et pilotage de la feuille de route data...).
- Elaboration et présentation du rapport annuel à la gouvernance portant sur l'activité et sur les exigences réglementaires avec des indicateurs de suivi (nombre d'avis, nombre d'exercices de droits avec répartition, nombre de violations...)
-

ACTIONS ET RESULTATS 2022

Renforcement de l'équipe CASIHA DPO en charge des missions DPO pour la Caisse régionale

En 2022, l'équipe CASIHA DPO s'est renforcée avec l'arrivée d'une analyste DPO dédiée au pilotage du registre des traitements et à la prise en charge des exercices de droit et des contrôles.

Pilotage de la révision annuelle du registre des traitements au travers de l'outil REGIS (outil Groupe)

L'analyste DPO s'est chargé de contacter/relancer chaque métier Responsable de Traitement Opérationnels afin de mettre à jour les traitements réalisés au sein de la Caisse régionale (finalité, typologie des données, fondement juridique...).

Cette action a permis un rappel RGPD auprès des métiers (règles à respecter, bonnes pratiques et responsabilités).

Intégration des aspects RGPD dans la Charte du Système d'Informations

La Charte du bon usage des ressources du système d'informations précise toutes les règles à respecter et les bonnes pratiques dans l'utilisation des ressources des systèmes d'information communautaire et privatif de la Caisse régionale. Une nouvelle version a été validée puis mise en ligne en 2022 pour y intégrer les aspects RGPD.

Intégration de la nouvelle formation RGPD dédiée aux collaborateurs exposés

Tous les collaborateurs traitant de la donnée dans leur activité ont suivi la formation e-learning RGPD spécifique, livrée par le Groupe.

Encadrement des transferts de données personnelles hors UE

Suite à la livraison par La Direction Affaires Juridiques de Crédit Agricole SA d'un support pédagogique et opérationnel sur le sujet Schrems 2⁵⁸, deux actions ont été réalisées concernant les :

- Partenaires hors Union Européenne : vérification par la Direction Affaires Juridiques de la conformité des contrats en vigueur
- Partenaires Union Européenne ayant des prestataires hors Union Européenne : envoi d'une lettre de notification rappelant leurs responsabilités en matière de transfert hors UE

CHIFFRES CLES 2022

- 30 demandes d'exercice des droits sur la période allant du 01/01 au 31/12 :

Droit à la rectification	4
Droit à l'information	1
Droit à l'oubli	1
Droit d'accès	2
Droit d'opposition	22

- 1010 sollicitations traitées⁵⁹

INDICATEURS DE PERFORMANCE

Indicateurs de performance	2020	2021	2022	Obj 2025
Taux de traitement des sollicitations d'avis internes	100% (589)	100% (789)	100% (1010)	100% par an
Taux de traitement des exercices de droits sous 30 jours	100 %	98%	100%	100 par an

⁵⁸ Suite à l'invalidation d'adéquation (dite Privacy Shield) applicable aux transferts de données personnelles vers les Etats Unis par la Cour de Justice de l'Union Européenne du 16 juillet 2020 (dite « Schrems II »), les responsables de traitements doivent encadrer les transferts de données personnelles hors UE, par le biais de Clauses Contractuelles Types de la Commission Européenne CCTCE pour les contrats avec des partenaires hors UE (relation RT/ST comme RT/RT)

⁵⁹ Une sollicitation est une demande en interne portant sur tout projet, processus, communication ou outil qui impacte ou peut impacter les données personnelles. Le DPO analyse la demande et apporte une réponse formalisée par écrit dès que le projet le permet.

SYNTHESE DES INDICATEURS DE PERFORMANCE

INDICATEURS DE GOUVERNANCE

Prise en compte insuffisante des enjeux du modèle coopératif et mutualiste				
Indicateurs de performance	2020	2021	2022	Obj 2025
Taux de sociétariat	61%	61,01%	60,65%	>61%

Non prise en compte des enjeux RSE dans la politique de l'entité				
Indicateur de performance	2020	2021	2022	Obj 2025
Nombre d'interventions de la RSE auprès de la gouvernance (Comité RSE, Bureau, Conseil d'administration, CODIR, CSE, Direction générale)	4	10	17	>12 par an

INDICATEURS SOCIAUX

Baisse de la qualité de vie au travail et dégradation du climat social				
Indicateur de performance	2020	2021	2022	Obj 2025
Indice d'Engagement et de Recommandation collaborateurs "IER"	79	prochain en 2022	79 (8 ^{ème} Caisse Régionale)	Top 10 des Caisses Régionales

Plan de formation inadapté aux enjeux d'expertise des collaborateurs et à leur adaptation aux enjeux numériques				
Indicateur de performance	2020	2021	2022	Obj 2025
Nombre d'heures de formation par collaborateur	36H	53H	54H	50H

Inégalités de traitement en matière d'égalité professionnelle				
Indicateurs de performance	2020	2021	2022	Obj 2025
Index de l'égalité professionnelle H/F*	78	93	93	≥95

* L'index est publié à l'année N et porte sur l'exercice N-1

Taux de travailleurs en situation de handicap	6,15%*	6,5%**	7,5%**	>6%
---	--------	--------	--------	-----

* Sur année 2020, calcul interne

** Sur année N-1, calcul MSA

INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX

Non prise en compte des risques ESG et climatiques dans la relation clients				
Indicateurs de performance	2020	2021	2022	Obj 2025
Montant des prêts débloqués en énergie renouvelable	12,42M €	18,82M €	19,83M€	Poursuivre le financement des projets liés aux énergies renouvelables en fonction des projets initiés sur le département
Montant des prêts débloqués en rénovation énergétique	5,18M €	5,85M €	8,99M€	Poursuivre l'accompagnement de la rénovation énergétique auprès de nos clients

Non accompagnement dans les enjeux de transition agricole				
Indicateur de performance	2020	2021	2022	Obj 2025
Montants des prêts débloqués en énergie renouvelable sur le marché agricole	5,99M €	9,36M €	8,93M€	Poursuivre le financement des projets liés aux énergies renouvelable en fonction des projets initié sur le département

Insuffisance de mise en œuvre de plan d'action pour contribuer à la neutralité carbone sur l'empreinte de l'entité				
Indicateurs de performance	2020	2021	2022	Obj 2025
Emissions de CO2 générées par la consommation d'énergie (en Teq CO2)	901	830	636 Taux de réduction entre 2018 et 2022 : 44.9%	Réduire nos émissions de 50% d'ici 2030 ⁶⁰

INDICATEURS SOCIETAUX

Maillage territorial insuffisant pour répondre aux besoins des clients et offre de services inadaptée sur les canaux de distribution à distance				
Indicateurs de performance	2020	2021	2022	Obj 2025
Présence d'un service Crédit Agricole pour 100 000 habitants	10.3 points de vente 26 distributeurs	10.2 points de vente 23,1 distributeurs	10.2 points de vente 20.8 distributeurs	Maintenir notre niveau de service en fonction de la population morbihannaise
Taux de dématérialisation	16 Relais CA indisponible	11 Relais CA 51,9%	14.7 Relais CA 60,4%	

Non prise en compte des aléas personnels et professionnels dans les moments de vie de la clientèle				
Indicateur de performance	2020	2021	2022	Obj 2025
Taux de sortie avec succès du Point Passerelle (clients particuliers)	78%	80%	81%	>70%

Non prise en compte des enjeux environnementaux et sociétaux dans la sélection et la relation des fournisseurs				
Indicateur de performance	2020	2021	2022	Obj 2025
Bilan Achats Responsables (Indicateur Groupe)	indisponible	72/100	85/100	93/100

⁶⁰ Année de référence 2018 : 1155 Teq CO2

INDICATEURS ETHIQUE

Défaut de conseil / Litiges sur la performance des activités de conseil Manque de clarté ou de transparence sur les produits et services fournis à la clientèle				
Indicateur de performance	2020	2021	2022	Obj 2025
Taux de réclamations sur le défaut de conseil et le défaut d'information	2,14%	1,94%	1,94%	<5% par an

Pratiques déloyales et/ou contraires aux règles de déontologie et d'éthique de la Caisse régionale				
Indicateur de performance	2020	2021	2022	Obj 2025
Taux de collaborateurs conformes aux formations réglementaires obligatoires	99,58%	99,51%	100%	100%

Insuffisance de protection des données personnelles				
Indicateurs de performance	2020	2021	2022	Obj 2025
Taux de traitement des demandes d'avis internes (sollicitations traitées)	100%	100%	100%	100% par an
Taux de traitement des exercices de droits sous 30 jours	100%	98%	100%	100% par an

Contexte

La Déclaration de Performance Extra-Financière (DPEF) résulte des dispositions du décret n° 2017-1265 du 9 août 2017 pris pour l'application de l'ordonnance n° 2017-1180 du 19 juillet 2017 relative à la publication d'informations non financières par certaines grandes entreprises et certains groupes d'entreprises.

Objectifs de la DPEF

Outre le modèle d'affaires de la société, la DPEF présente une description des principaux risques liés à l'activité de la société ou de l'ensemble de sociétés y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ; une description des politiques appliquées par la société ou l'ensemble de sociétés incluant, le cas échéant, les procédures de diligence raisonnable mises en œuvre pour prévenir, identifier et atténuer la survenance des risques ; les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance.

Vérification et avis motivé

Conformément à l'article L225-102-1 du Code du Commerce, les informations figurant dans la DPEF font l'objet d'une vérification par un organisme tiers indépendant. Selon l'article R225-105-2, le rapport de cet organisme comprend :

- Un avis motivé sur la conformité de la déclaration, ainsi que sur la sincérité des informations fournies.
- Les diligences qu'il a mises en œuvre pour conduire sa mission de vérification.

Par ailleurs le collège des Commissaires aux Comptes doit attester de la présence de la DPEF au sein du rapport de gestion (*article L.823-10 du code du commerce*).

Périmètre du reporting

La collecte et le traitement des informations reposent sur l'ensemble des activités du Crédit Agricole du Morbihan et prennent en compte le périmètre des comptes consolidés :

- La Caisse régionale de Crédit Agricole du Morbihan, les Caisses Locales affiliées, les Fonds Commun de Titrisation, 2017, 2018, 2019 et 2020 (*chacun pour la quote-part de la Caisse Régionale*).

Le périmètre est étendu à la SCI Keranguen pour les données relatives aux investissements.

Exercice de reporting

La période relatée couvre l'exercice du 1^{er} janvier au 31 décembre 2022.

Protocole de collecte des informations

Les informations recueillies et produites dans la DPEF s'appuient sur une procédure de collecte des informations dûment formalisée et communiquée à l'ensemble des contributeurs et leurs supérieurs hiérarchiques. Cette procédure est coordonnée par le service RSE.

Les informations sont issues du Système d'Information à partir de travaux de requêtes, de fichiers de suivi d'activité constitués au sein des unités opérationnelles, des comptes de résultats de la Caisse régionale et de reporting externes en provenance d'entités du Groupe Crédit Agricole ou organismes tiers.

Le protocole de collecte s'est déroulé selon les différentes étapes :

Etape	Description	Date
Préparation	Préparation des contenus par le service RSE à partir des informations figurant dans la DPEF à N-1 et des informations collectées au fil de l'eau sur l'année N	Octobre 2022
	Actualisation de la liste des contributeurs et responsables	Octobre 2022
	Actualisation des fiches indicateurs de performance	Novembre 2022
	Rédaction des parties introductives et de la note méthodologique	Décembre 2022
Lancement de la collecte des données	2 audios de lancement de la DPEF à l'attention des contributeurs pour expliquer les contours et les attendus de l'exercice	Octobre 2022
	Envoi des trames DPEF avec les informations qualitatives et quantitatives à actualiser, à compléter par chaque contributeur	Octobre 2022
	Entretien avec les différents contributeurs de la DPEF pour intégrer les actions phares menées sur l'année dans leur domaine respectif. Ecriture de la V0 de la DPEF et envoi du protocole de collecte.	D'octobre jusqu'à début décembre 2022
	Envoi des fiches indicateurs de performance à chaque référent et responsable des KPI à compléter et à faire valider	Novembre 2022
Collecte des données et rédaction	Date butoir pour la remontée des données qualitatives et quantitatives validées par le N+1 de chaque contributeur	09 janvier 2023
	Consolidation des données, organisation et écriture du contenu	Jusqu'à fin janvier 2023
	Validation de la version pré audit par la direction du service RSE	29 janvier 2023
	Remise du projet rédactionnel à l'OTI vérificateur	30 janvier 2023
Fiabilisation des données	Etude des fichiers sources reçus, demandes complémentaires pour fiabiliser les données quantitatives et constitution des dossiers de preuves en vue de l'audit	De janvier jusqu'au 2 février 2023

METHODOLOGIE D'ANALYSE DES RISQUES EXTRA-FINANCIERS DE LA CAISSE REGIONALE

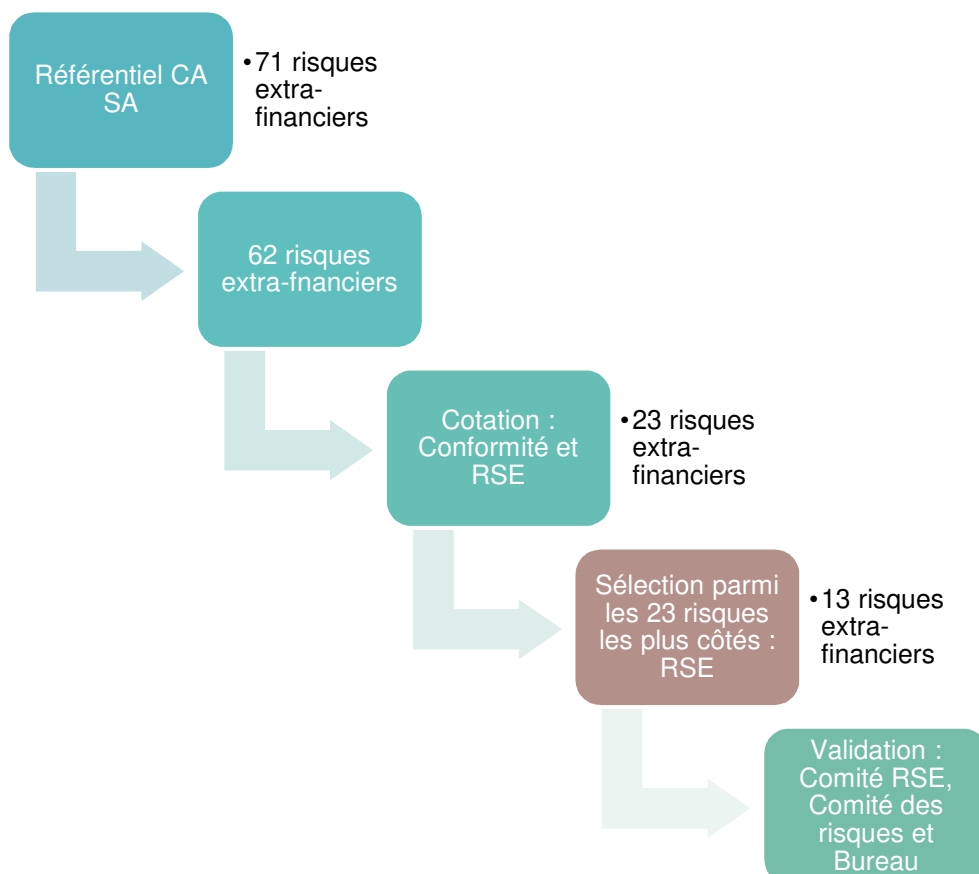
Selon l'article L. 225-102-1 du Code de commerce, la « Déclaration de Performance Extra-Financière » présente :

- Les informations sur la manière dont la société prend en compte les conséquences sociales et environnementales de son activité,
- Et pour les entités cotées et assimilées (Certificat Coopératif), les effets de cette activité quant au respect des droits de l'Homme et à la lutte contre la corruption.

Il précise aussi que cette Déclaration de Performance Extra-Financière comprend notamment des informations relatives :

- Aux conséquences sur le changement climatique de l'activité de la société et de l'usage des biens et services qu'elle produit,
- À ses engagements sociétaux en faveur du développement durable, de l'économie circulaire et de la lutte contre le gaspillage alimentaire,
- Aux accords collectifs conclus dans l'entreprise et à leurs impacts sur la performance économique de l'entreprise ainsi que sur les conditions de travail des salariés,
- Aux actions visant à lutter contre les discriminations et promouvoir les diversités.

L'analyse de la Caisse régionale porte sur l'ensemble de ces attendus et a été menée en exhaustivité avec les items du point II de l'article L225-102.1 complétée de l'enjeu de Gouvernance coopérative. En 2021, la cartographie des risques extra-financiers a été revue selon la méthodologie suivante :



Sélection des risques extra-financiers du référentiel du groupe par le service RSE au regard de notre matrice de matérialité et de celle du groupe Crédit Agricole

- 62 risques sélectionnés

Nous sommes partis du référentiel du groupe Crédit Agricole qui identifie 71 risques extra-financiers regroupés par thématique. Afin d'identifier quels risques incombaient à la Caisse régionale du Morbihan, nous les avons croisés avec notre analyse de matérialité, construite dans le cadre de la nouvelle stratégie RSE de la Caisse régionale. 18 enjeux RSE ressortent comme cruciaux et importants pour notre activité.

Afin de s'assurer qu'aucun autre enjeu significatif n'ait été oublié, nous nous sommes également appuyés sur la matrice de matérialité du groupe Crédit Agricole SA à partir de laquelle nous avons détecté 4 enjeux significatifs, qui n'étaient pas identifiés en tant que tels dans notre propre matrice.

Pour chacun des 22 enjeux RSE identifiés et hiérarchisés, nous avons rattaché les risques extra-financiers du référentiel correspondant.

Cette première sélection de risques menée exclusivement à dire d'expert par le service RSE a permis de retenir 62 risques extra-financiers (dont 6 nouveaux qui ont été rajoutés au regard des enjeux de la matérialité).

Cotation des 62 risques extra-financiers par la Direction de la conformité et des contrôles permanents, de la Codir RSE et du service RSE

- 23 risques sélectionnés

La cotation des risques extra-financiers repose sur la méthodologie proposée par le Groupe Crédit Agricole avec pour chaque risque :

Des critères qualitatifs

- La caractérisation du risque : risque financier, opérationnel, d'image, juridique, physique, climatique etc...
- L'impact du risque : perte de confiance des parties prenantes, désengagement de la clientèle, perte de PNB etc...

Des critères quantitatifs

- La qualification de l'impact en termes d'image
- La qualification de l'impact sur l'activité
- La qualification de l'impact en termes de sanction
- La gravité du risque
- L'occurrence du risque

La cotation des 62 risques a été réalisée par le responsable de la Conformité, la Directrice RSE et par le service RSE. 23 risques, dont la cotation était supérieure à 30, ont été retenus.

Sélection d'une quinzaine de risques extra-financiers par le service et la Direction RSE

- 13 risques sélectionnés

Afin de répondre aux attendus du cabinet d'audit et à la réglementation, une dernière sélection a été effectuée par le service et la Directrice RSE pour parvenir à une quinzaine de risques extra-financiers.

Sur les 23 risques les plus côtés, il a été décidé d'en exclure 4 et certains ont été regroupés et reformulés. Ainsi, à l'issue de ce travail, 13 risques extra-financiers ont été retenus : voir liste p.11.

Validation des 13 risques extra-financiers sélectionnés

La nouvelle cartographie des risques extra-financiers a été présentée puis validée en :

- Comité RSE, le 20 septembre 2021
- Comité des risques, le 21 septembre 2021

Identification d'un nouveau risque en 2022

Au vue des enjeux énergétiques et climatiques, il a été proposé et validé, lors du comité RSE du 6 octobre 2022, d'ajouter un 14^{ème} risque majeur relatif à l'empreinte environnementale de fonctionnement de l'entreprise.

INFORMATIONS NON TRAITÉES OU NON PERTINENTES AU REGARD DE L'ACTIVITÉ DE L'ENTREPRISE

Comme mentionné précédemment, la loi exige que des informations soient données sur différentes thématiques sociales et environnementales.

Les activités de la Caisse régionale sont exercées en complet respect des droits fondamentaux attachés à la personne humaine.

Informations qui ne concernent pas notre activité :

Cependant, certaines informations ne sont pas traitées car elles n'exposent pas l'entité au regard des activités de la Caisse régionale. Cela concerne notamment : le travail forcé obligatoire, le travail des enfants, la lutte contre la fraude fiscale, sociale, et douanière dans le cadre de la loi 2018-898, le gaspillage alimentaire, la lutte contre la précarité alimentaire, le respect du bien-être animal, l'alimentation responsable, équitable et durable issus de la loi 2018-938, les mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement, l'utilisation des sols et à la prise de mesures spécifiques pour la protection de la biodiversité.

Informations qui concernent notre activité mais qui ne constituent pas un risque majeur

Par ailleurs, les données environnementales relatives à l'économie circulaire ne sont pas publiées car elles ne constituent pas un risque majeur, elles ne rentrent pas dans le champ de vérification par l'Organisme Tiers Indépendant.

La fréquence et le niveau de gravité relatifs aux accidents du travail, données non significatives et peu pertinentes par rapport à l'activité de l'entreprise ne sont pas reportés.

Les questions relatives aux possibles nuisances liées à l'éclairage et au bruit sont prises en compte dans la politique de prévention des risques professionnels, sans impact identifié significatif.

PRECISIONS METHODOLOGIQUES

Données sociales

Les données relatives aux effectifs administrateurs de Caisses Locales et de la Caisse régionale sont issues du fichier de suivi des mandats, consolidé par le service Mutualisme et Caisses locales.

Les données relatives aux effectifs collaborateurs sont issues du Système d'Information HR Access, sur la base des effectifs présents au 31 décembre 2022 et des mouvements d'effectifs enregistrés dans l'année.

Les données relatives à la formation sont issues du SIRH et de l'Académie Bretonne.

Les données relatives aux formations portant sur la conformité (lutte contre la corruption, sanctions internationales etc...) sont issues de requêtes croisées entre les données du SIRH et les données d'E-campus (plateforme d'e-learning) et effectuées par l'Académie bretonne.

Données sociétales

Les données relatives au sociétariat sont issues du Tableau de bord du sociétariat piloté par le service Financier.

L'ensemble des données relatives au Point Passerelle (clients particuliers) sont issues de la base de données TAPPAS.

Données environnementales

Les données relatives aux prêts pour la rénovation énergétique et les énergies renouvelables sont issues de requêtes réalisées par le service financier. Pour cette dernière catégorie de prêts, les données sont recroisées avec celles du Pôle Transition Energétique et les prêts AGILOR.

Les données relatives aux prêts pour les énergies renouvelables sur le marché des agriculteurs sont calculées selon la même méthode, en y ajoutant un filtre spécifique au marché agricole.

INFORMATIONS RELATIVES A LA TAXONOMIE EUROPEENNE

Les régulateurs font évoluer le cadre réglementaire des établissements financiers pour tenir compte des nouveaux impératifs en matière de développement durable et financement de la transition énergétique.

Les évolutions portent à la fois sur la prise en compte du climat dans le dispositif de gestion des risques (mise en place de stress tests climatiques, intégration dans le cadre d'appétence aux risques) et la publication d'informations et d'indicateurs notamment sur la part des expositions sur des industries « polluantes » ou au contraire les proportions d'investissements ou de financements à des industries vertes.

Toutes les entreprises soumises à NFRD (publiant une DPEF) devront publier plusieurs éléments :

- Plusieurs ratios liés aux activités éligibles au Green Asset Ratio
- Des éléments méthodologiques liés à ces ratios (méthode de calcul, exclusions, etc.)

Le règlement européen Taxonomie 2020/852 du 18 juin 2020 instaure un cadre définissant les activités économiques durables sur le plan environnemental, c'est-à-dire les activités économiques qui passent avec succès les trois tests suivants : i) elles contribuent de manière substantielle à un objectif environnemental, ii) elles ne causent pas de préjudice significatif à d'autres objectifs environnementaux tels qu'énoncés dans ledit règlement et iii) elles sont exercées dans le respect de certaines garanties minimales sociales.

Les activités qui respectent ces trois critères sont dites « alignées à la taxonomie ». Aux fins de ce règlement, constituent des objectifs environnementaux :

- L'atténuation du changement climatique ;
- L'adaptation au changement climatique ;
- L'utilisation durable et la protection des ressources aquatiques et marines ;
- La transition vers une économie circulaire ;
- La prévention et la réduction de la pollution ;
- La protection et la restauration de la biodiversité et des écosystèmes.

Le règlement délégué « Climat » 2021/2139 du 4 juin 2021 précise les critères techniques pour l'examen des activités économiques en vue de déterminer si elles sont « alignées à la taxonomie », par rapport aux deux premiers objectifs environnementaux (l'atténuation du changement climatique et l'adaptation au changement climatique).

L'article 8 du règlement Taxonomie prévoit des obligations de reporting pour les établissements financiers et les entreprises soumis à la directive sur le Reporting Non Financier des Entreprises (NFRD) sur la part durable de leurs investissements. Le règlement délégué 2021/2178 du 6 juillet 2021 (« article 8 ») précise les modalités d'application de cet article 8 qui sont le contenu, les modalités de calcul et la présentation des obligations de reporting relatives à ces investissements. Sont notamment précisés les types d'actifs et de contreparties à inclure et à exclure dans le calcul du ratio.

Enfin, le règlement délégué 2022/1214 du 9 mars 2022 vient compléter les deux règlements délégués précités (« climat » et « article 8 ») en ce qui concerne les informations à publier concernant les activités liées au gaz fossile et à l'énergie nucléaire.

Selon les dispositions du règlement délégué « article 8 », les obligations de reporting applicables aux établissements de crédit sont progressives :

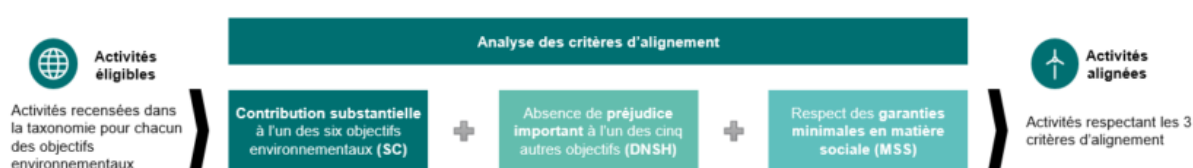
Une première obligation de reporting sur la base des données au 31 décembre 2021 sur (i) la part des actifs « éligibles » c'est-à-dire finançant des activités dites « éligibles » et « non éligibles » au règlement délégué « climat » et (ii) la part des actifs exclus uniquement du numérateur du ratio ainsi que, celle exclue à la fois du numérateur et du dénominateur du ratio ;

Une seconde échéance, à partir de 2024 (sur la base des données au 31 décembre 2023), où le reporting sera complété par les informations sur la proportion des actifs « alignés » (le « Green Asset Ratio », GAR), c'est-à-dire les actifs finançant des activités éligibles qui passent avec succès les trois tests d'alignement à la taxonomie. Cette analyse d'alignement sera menée sur la base des informations publiées par les entreprises non financières (publication de leur chiffre d'affaires et dépenses d'investissement alignés à partir de 2023) et les entreprises financières assujetties à la directive NFRD sur le Reporting Non Financier des Entreprises (publication de leur ratio d'actifs verts à partir de 2024) ainsi que sur les critères techniques du règlement délégué sur le périmètre de la clientèle de détail, des collectivités locales et des financements dédiés ;

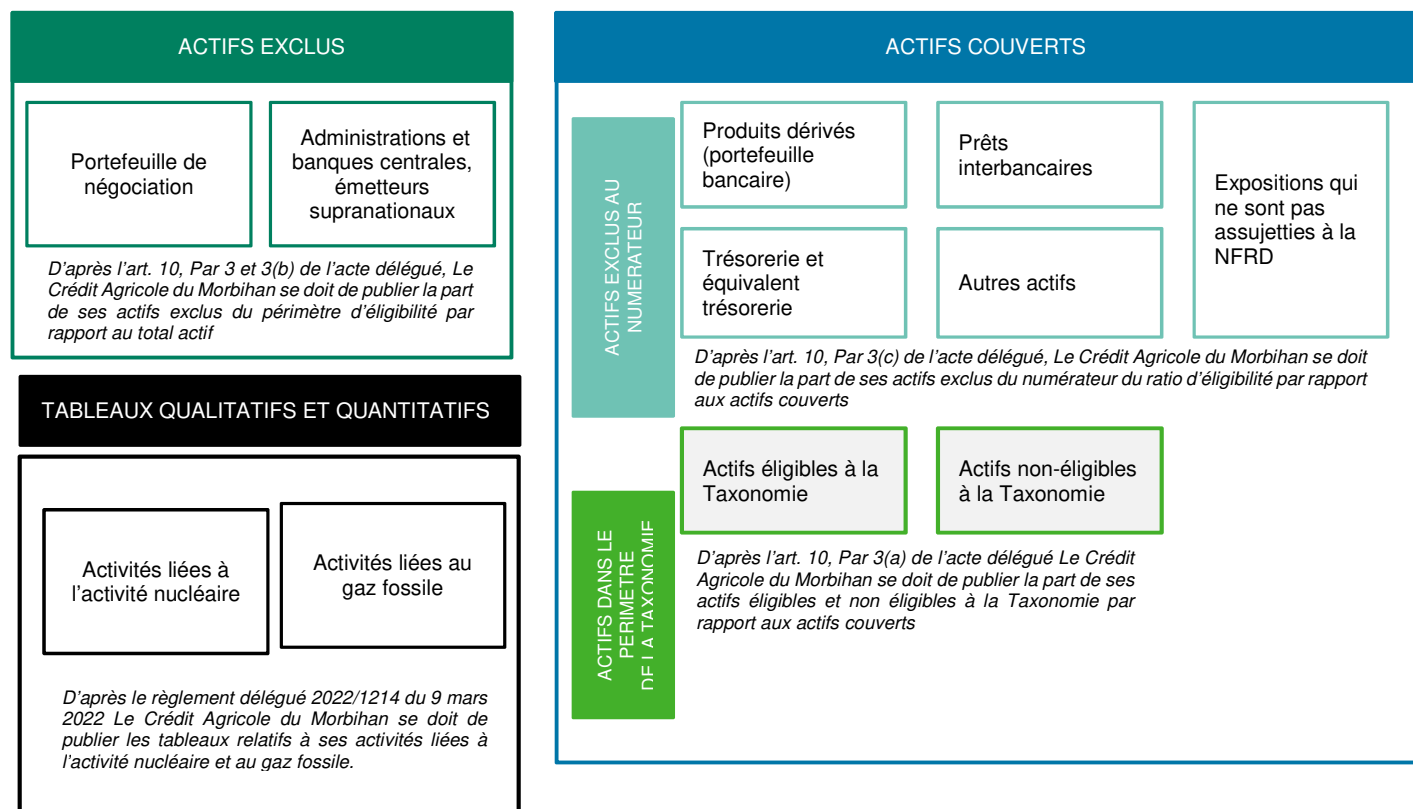
Toujours à partir du 1er janvier 2024, les établissements de crédit devront publier des indicateurs relatifs à l'alignement de leurs actifs hors bilan à la taxonomie (garanties financières et actifs sous gestion) ;

Enfin, des indicateurs relatifs au portefeuille de négociation et aux frais et commissions devront être publiés à compter du 1er janvier 2026 (sur la base des données au 31 décembre 2025).

L'illustration ci-dessous présente la façon dont les actifs alignés sont déterminés. Pour cet exercice, seules les activités éligibles sont publiées.



En conséquence, l'article 8 du règlement Taxonomie prévoit pour les établissements de crédit soumis à la directive sur le Reporting Non Financier des Entreprises (NFRD), de publier des informations relatives à l'éligibilité des actifs à la taxonomie pour 2022, à l'instar de la publication de 2021. De plus, l'entrée en vigueur du règlement délégué 2022/1214 du 9 mars 2022, invite les établissements à publier des informations relatives aux activités liées au gaz fossile et à l'énergie nucléaire. Le schéma ci-dessous présente les informations à présenter pour l'année 2022



Méthodologie de détermination des actifs éligibles

Pour le reporting du 31 décembre 2022, le Crédit Agricole du Morbihan est assujéti à la publication de la part des actifs éligibles.

Les activités éligibles sont définies et décrites par le règlement délégué « Climat ».

Pour ce deuxième reporting, les actifs suivants sont considérés comme éligibles à la taxonomie :

- Crédits immobiliers, prêts à la rénovation et financement des véhicules aux particuliers (prêts octroyés à partir du 1er janvier 2022) pour les ménages de l'UE ;
- Financements des logements et financements dédiés (financements dont l'objet est connu et qui concernent une activité éligible à la taxonomie) pour les collectivités locales ;
- Sûretés immobilières commerciales et résidentielles saisies et détenues en vue de la vente ;
- Expositions sur les contreparties financières et non financières NFRD dont le ratio éligible est disponible dans leur DPEF 2021 et dont les données ont pu être collectées.

De plus, dans le calcul du ratio d'éligibilité, les interprétations et recommandations des régulateurs et superviseurs ont été prises en compte à des fins de comparabilité entre établissements.

Par ailleurs, le Crédit Agricole du Morbihan a estimé les actifs éligibles envers les entreprises financières et non financières pour lesquelles le ratio d'éligibilité n'a pas pu être collecté, sur la base des codes NACE

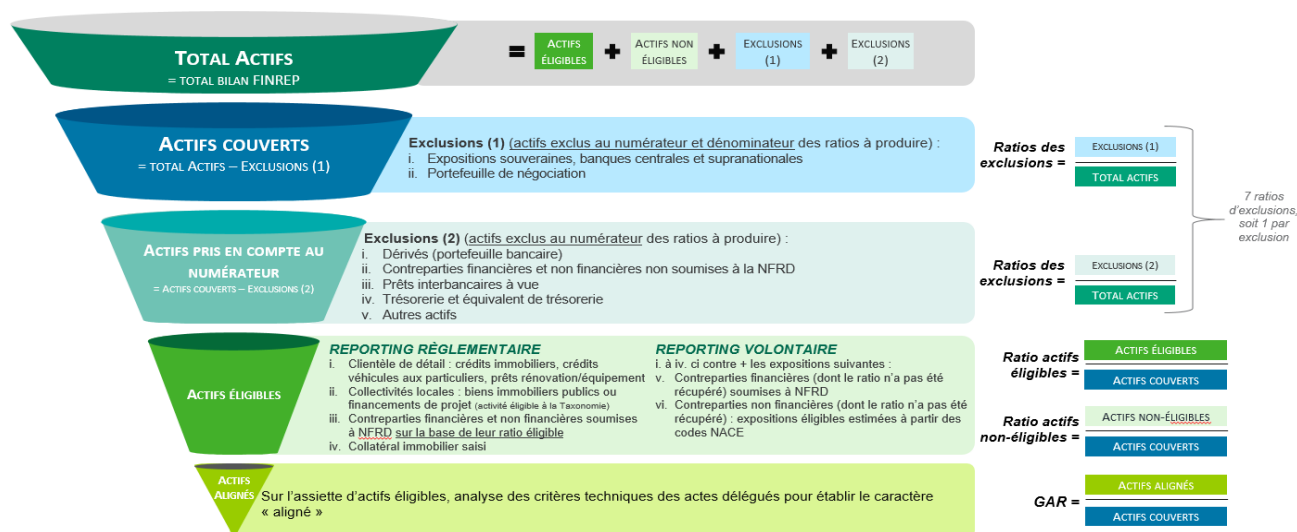
retenus par la taxonomie et la zone géographique. Ces estimations ne se fondant pas sur des données publiées par les contreparties, elles ne sont pas considérées dans la part d'actifs éligibles publiée à titre obligatoire. Le Crédit Agricole du Morbihan publie néanmoins la part de ces actifs éligibles de façon volontaire.

Le montant **d'actifs éligibles** est rapporté aux actifs couverts qui correspond aux éléments ci-dessus, auxquels s'ajoutent :

- Les expositions sur les entreprises non soumises à la NFRD (entreprises financières et non financières en dehors de l'UE, petites et moyennes entreprises de l'UE en dessous des seuils d'assujettissement) ;
- Les dérivés, les prêts interbancaires à vue, la trésorerie et équivalent de trésorerie et autres actifs⁶¹ ;
- Les autres expositions non éligibles à la taxonomie sur les contreparties financières et non financières soumises à la NFRD et la clientèle de détail.

En complément, le Crédit Agricole du Morbihan publie la part, dans le total d'actifs, des montants d'actifs exclus du calcul (au numérateur et au dénominateur) :

- Les expositions envers des administrations centrales, banques centrales, émetteurs supranationaux
- Le portefeuille de négociation.



Les chiffres de la Caisse Régionale du Crédit Agricole du Morbihan au 31 décembre 2022

Indicateurs intermédiaires sur la part, dans les actifs couverts, d' <u>actifs éligibles</u> et d' <u>actifs non éligibles</u>	En %	En euro
Part des expositions sur des activités éligibles à la taxonomie dans les actifs couverts	45%	6 167 228 659
Part des expositions sur des activités non-éligibles à la taxonomie dans les actifs couverts (<i>expositions avec la clientèle de détail et autres expositions avec les contreparties financières et non financières soumises à la NFRD non-éligibles à la taxonomie</i>).	27%	3 766 331 532

⁶¹ Les autres actifs sont composés notamment des variations de la juste valeur des éléments couverts lors de la couverture du risque de taux d'intérêt d'un portefeuille, des immobilisations corporelles et incorporelles et des actifs d'impôt reportés dans les états FINREP.

Ratios sur la part, dans le total d'actifs, des actifs <u>exclus au numérateur</u> des indicateurs intermédiaires	En %	En euro
Part de produits dérivés (portefeuille bancaire) dans le total d'actifs	3%	440 706 000
Part des prêts interbancaires à vue dans le total d'actifs	7%	997 146 000
Part de trésorerie et équivalent trésorerie dans le total d'actifs	0%	31 916 000
Part d'autres actifs dans le total d'actifs	-2%	-304 342 000
Part d'expositions sur des entreprises qui ne sont pas tenues de publier des informations non financières dans le total d'actifs	20%	2 738 191 000
TOTAL	28%	3 903 617 000
Ratios sur la part, dans le total d'actifs, des actifs <u>exclus au numérateur</u> et au dénominateur des indicateurs intermédiaires	En %	En euro
Part d'expositions envers des administrations centrales, banques centrales, émetteurs supranationaux dans le total d'actifs	0%	57 876 809
Part du portefeuille de négociation dans le total d'actifs	0%	0
TOTAL	0%	57 876 809

Par rapport à la publication de l'année 2021, les variations du ratio d'actifs éligibles sont expliquées par l'évolution de la taille de bilan de 1,1 milliards d'euros et par des évolutions de la méthodologie d'application de la taxonomie (notamment sur la prise en compte des prêts automobiles uniquement à partir du 1er janvier 2022 pour le périmètre de la clientèle de détail, réduisant les actifs éligibles sur ce périmètre de 201 millions d'euros). De plus, compte tenu de la disponibilité de nouvelles informations, une partie des ratios éligibles des contreparties financières et non financières a pu être intégrée pour cet arrêté à hauteur de 14 millions d'euros, témoignant du caractère crucial de la disponibilité des données publiques pour le calcul des ratios.

Part des actifs éligibles publiée de façon volontaire

La part des actifs éligibles intégrant le ratio obligatoire ainsi que les estimations sur les contreparties financières et non financières de l'Union européenne s'élèvent au 31/12/2022 à 64%.

Activités liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile

Conformément à l'entrée en vigueur du règlement délégué 2022/1214 du 9 mars 2022, Le Crédit Agricole du Morbihan publie le tableau « Activités liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile » exigé par cette réglementation. La Caisse Régionale du Morbihan n'est pas en mesure de publier de données au 31 décembre 2022 dans les tableaux « Activités économiques éligibles à la taxonomie mais non alignées sur celle-ci » et « Activités économiques non éligibles à la taxonomie », du fait de l'indisponibilité des informations, notamment en raison de la première publication de ces tableaux par les entreprises non financières, sur lesquelles les établissements financiers s'appuient pour leur propre publication.

Ligne	Activités liées à l'énergie nucléaire	
1.	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de recherche, de développement, de démonstration et de déploiement d'installations innovantes de production d'électricité à partir de processus nucléaires avec un minimum de déchets issus du cycle du combustible.	NON
2.	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de construction et d'exploitation sûre de nouvelles installations nucléaires de production	NON

	d'électricité ou de chaleur industrielle, notamment à des fins de chauffage urbain ou aux fins de procédés industriels tels que la production d'hydrogène, y compris leurs mises à niveau de sûreté, utilisant les meilleures technologies disponibles.	
3.	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités d'exploitation sûre d'installations nucléaires existantes de production d'électricité ou de chaleur industrielle, notamment à des fins de chauffage urbain ou aux fins de procédés industriels tels que la production d'hydrogène, à partir d'énergie nucléaire, y compris leurs mises à niveau de sûreté.	NON
Activités liées au gaz fossile		
4.	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de construction ou d'exploitation d'installations de production d'électricité à partir de combustibles fossiles gazeux.	NON
5.	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de construction, de remise en état et d'exploitation d'installations de production combinée de chaleur/froid et d'électricité à partir de combustibles fossiles gazeux.	NON
6.	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de construction, de remise en état ou d'exploitation d'installations de production de chaleur qui produisent de la chaleur/du froid à partir de combustibles fossiles gazeux.	NON

Activités économiques éligibles à la taxonomie mais non alignées sur celle-ci :

Ligne	Activités économiques	Montant et proportion (les informations doivent être présentées en montant monétaire et en pourcentage)					
		CCM + CCA		Atténuation du changement climatique (CCM)		Adaptation au changement climatique (CCA)	
		Montant	%	Montant	%	Montant	%
1.	Montant et proportion de l'activité économique éligible à la taxinomie, mais non alignée sur celle-ci, visée à la section 4.26 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	ND	ND	ND	ND	ND	ND
2.	Montant et proportion de l'activité économique éligible à la taxinomie, mais non alignée sur celle-ci, visée à la section 4.27 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	ND	ND	ND	ND	ND	ND

3.	Montant et proportion de l'activité économique éligible à la taxinomie, mais non alignée sur celle-ci, visée à la section 4.28 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	ND	ND	ND	ND	ND	ND
4.	Montant et proportion de l'activité économique éligible à la taxinomie, mais non alignée sur celle-ci, visée à la section 4.29 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	ND	ND	ND	ND	ND	ND
5.	Montant et proportion de l'activité économique éligible à la taxinomie, mais non alignée sur celle-ci, visée à la section 4.30 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	ND	ND	ND	ND	ND	ND
6.	Montant et proportion de l'activité économique éligible à la taxinomie, mais non alignée sur celle-ci, visée à la section 4.31 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	ND	ND	ND	ND	ND	ND
7.	Montant et proportion des autres activités économiques éligibles à la taxinomie, mais non alignées sur celle-ci, non visées aux lignes 1 à 6 ci-dessus au dénominateur de l'ICP applicable	ND	ND	ND	ND	ND	ND
8.	Montant total et proportion totale des activités économiques éligibles à la taxinomie, mais non alignées sur celle-ci, au dénominateur de l'ICP applicable	ND	ND	ND	ND	ND	ND

ND = Donnée non disponible

Activités économiques non éligibles à la taxinomie

Ligne	Activités économiques	Montant	%
1.	<p>Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 1 du tableau 1 qui n'est pas éligible à la taxinomie, conformément à la section 4.26 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable</p> <p>La section 4.26 concerne les phases précommerciales des technologies avancées pour la production d'énergie à partir de procédés nucléaires avec un minimum de déchets issus du cycle du combustible :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recherche, développement, démonstration et déploiement d'installations innovantes de production d'électricité, autorisées par les autorités compétentes des États membres conformément au droit national applicable, qui produisent de l'énergie à partir de processus nucléaires avec un minimum de déchets issus du cycle du combustible - A titre indicatif, l'activité relève des codes NACE M72 et M72.1. 	ND	ND
2.	<p>Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 2 du tableau 1 qui n'est pas éligible à la taxinomie, conformément à la section 4.27 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable</p> <p>La section 4.27 concerne la construction et l'exploitation sûre de nouvelles centrales nucléaires pour la production d'électricité ou de chaleur, y compris pour la production d'hydrogène, à l'aide des meilleures technologies disponibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cela concerne uniquement de nouvelles installations nucléaires dont le permis de construire a été délivré avant 2045 - A titre indicatif, l'activité relève des codes NACE D35.11 et F42.22 	ND	ND
3.	<p>Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 3 du tableau 1 qui n'est pas éligible à la taxinomie, conformément à la section 4.28 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable</p> <p>La section 4.28 concerne la production d'électricité à partir de l'énergie nucléaire dans des installations existantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Concerne des installations dont la modification à des fins de la prolongation, doit être autorisée par les autorités compétentes des États membres avant 2040 - A titre indicatif, l'activité relève des codes NACE D35.11 et F42.22 	ND	ND
4.	<p>Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 4 du tableau 1 qui n'est pas éligible à la taxinomie, conformément à la section 4.29 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable</p> <p>La section 4.29 concerne la production d'électricité à partir de combustibles fossiles gazeux :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les combustibles fossiles gazeux doivent satisfaire les critères prévus à l'annexe I, section 4.29, point 1 a) - Cette activité ne comprend pas la production d'électricité réalisée exclusivement à partir de combustibles gazeux et liquides renouvelables d'origine non fossile telle que visée à la section 4.7 de l'annexe I - Cette activité ne comprend pas la production d'électricité réalisée exclusivement à partir de biogaz et de bioliquides telle que visée à la section 4.8 de l'annexe I - A titre indicatif, l'activité pourrait être associée à plusieurs codes NACE, notamment aux codes D35.11 et F42.22 	ND	ND

5.	<p>Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 5 du tableau 1 qui n'est pas éligible à la taxinomie, conformément à la section 4.30 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable</p> <p>La section 4.30 concerne la cogénération à haut rendement de chaleur/froid et d'électricité à partir de combustibles fossiles gazeux :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les combustibles fossiles gazeux doivent satisfaire les critères prévus à l'annexe I, section 4.30, point 1 a) - Cette activité ne comprend pas la production combinée à haute efficacité de chaleur-froid et d'électricité réalisée exclusivement à partir de combustibles gazeux et liquides renouvelables d'origine non fossile telle que visée à la section 4.19 de l'annexe I - Cette activité ne comprend pas la production combinée à haute efficacité de chaleur-froid et d'électricité réalisée exclusivement à partir de biogaz et de bioliquides telle que visée à la section 4.20 de l'annexe I - A titre indicatif, l'activité pourrait être associée être associées aux codes NACE D35.11 et D35.30 	ND	ND
6.	<p>Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 6 du tableau 1 qui n'est pas éligible à la taxinomie, conformément à la section 4.31 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable</p> <p>La section 4.31 concerne la production de chaleur/froid à partir de combustibles fossiles gazeux dans un système efficace de chauffage et de refroidissement urbain :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Construction, remise en état et exploitation d'installations de production de chaleur qui produisent de la chaleur/du froid à partir de combustibles fossiles gazeux et sont raccordés à un réseau de chaleur et de froid efficace au sens de l'article 2, point 41), de la directive 2012/27/UE - Les combustibles fossiles gazeux doivent satisfaire les critères prévus à l'annexe I, section 4.31, point 1 a) - Cette activité ne comprend pas la production de chaleur/froid dans un réseau de chaleur efficace exclusivement à partir de combustibles gazeux et liquides renouvelables d'origine non fossile telle que visée à la section 4.23 de l'annexe I - Cette activité ne comprend pas la production de chaleur/froid dans un réseau de chaleur efficace exclusivement à partir de biogaz et de bioliquides telle que visée à la section 4.24 de l'annexe I - A titre indicatif, l'activité relève du code NACE D35.30 	ND	ND
7.	Montant et proportion des autres activités économiques non éligibles à la taxinomie et non visées aux lignes 1 à 6 ci-dessus au dénominateur de l'ICP applicable	ND	ND
8.	Montant total et proportion totale des activités économiques non éligibles à la taxinomie au dénominateur de l'ICP applicable»	ND	ND

ND = Donnée non disponible

Traduction opérationnelle des exigences de publication au titre de l'article 8 du règlement Taxonomie

Le ratio d'actifs éligibles traduit la nature du bilan des établissements bancaires sans préciser à ce stade le niveau de durabilité environnementale des actifs éligibles. En effet, compte tenu de la réglementation actuelle, un établissement avec une exposition très forte envers de grandes entreprises européennes et une clientèle de particuliers aura, par définition, un ratio d'actifs éligibles plus élevé qu'un établissement avec une forte exposition à l'international.

L'accélération de l'investissement et du financement dans les énergies vertes est impérative pour contribuer efficacement à l'urgence de la transition énergétique, en lieu et place des énergies fossiles. En effet, stopper uniquement le financement des énergies fossiles permettrait de « verdir » rapidement le bilan de la Banque, mais pénaliserait toutes les populations encore dépendantes de ces énergies sans les accompagner dans leur propre transition.

Aussi, le Crédit Agricole fait le choix exigeant de mettre la force de son modèle de banque universelle au service de l'accompagnement des transitions pour le plus grand nombre. En équipant tous ses clients, des grandes entreprises internationales aux ménages les plus modestes, en produits et services utilisant des énergies vertes et en s'inscrivant en permanence dans une démarche d'innovation et de progrès, le Crédit Agricole perpétue son rôle d'acteur engagé dans les grandes transitions sociétales.

A cet effet, la mise en œuvre du Projet Sociétal du Groupe Crédit Agricole fait écho aux exigences du règlement Taxonomie et permettra d'améliorer les ratios du Crédit Agricole du Morbihan. Toutefois, la stratégie de Crédit Agricole SA ne limite pas aux financements, sur lesquels porte la taxonomie, mais intègre également les investissements sur le bilan de Crédit Agricole SA, la gestion des investissements des clients, et l'accompagnement de la transition énergétique des clients. La taxonomie permet ainsi de refléter une partie de la Stratégie climat du Crédit Agricole du Morbihan. Elle-même est une composante du Projet Sociétal, qui intègre trois dimensions clés :

- Agir pour le climat et la transition vers une économie bas carbone ;
- Renforcer la cohésion et l'inclusion sociales ;
- Réussir les transitions agricoles et agro-alimentaires.

INFORMATIONS RELATIVES AU REGLEMENT DISCLOSURE

Le règlement SFRD ou « Disclosure » établit pour les acteurs des marchés financiers (*producteurs d'OPCVM, FIA, assurance vie, de produits de retraite ou service de gestion de portefeuille*) et les conseillers financiers des règles harmonisées de transparence sur :

- ✓ L'intégration des risques de durabilité et la prise en compte des incidences négatives sur la durabilité dans les processus ;
- ✓ La fourniture d'informations en matière de durabilité en ce qui concerne les produits financiers.

Les acteurs des marchés financiers et les conseillers financiers doivent se conformer aux exigences de niveau 1 en vigueur depuis le 10 mars 2021. L'application des textes de niveau 2 (RTS) est entrée en œuvre le 1er janvier 2022.

CALENDRIER DES INFORMATIONS ATTENDUES

Niveau	Informations à publier	Echéance
ENTITE	Politique d'intégration des risques de durabilité dans les décisions d'investissement ou dans le conseil (en investissement ou en assurance)	10/03/2021
	Politique de rémunération mises à jour avec l'intégration des risques de durabilité	10/03/2021
	Déclaration de prise en compte des incidences négatives	10/03/2021
	Déclaration des incidences négatives avec indicateurs quantitatifs	30/06/2023
TOUS PRODUITS ET SERVICES	Documents précontractuels – intégration des risques de durabilité	10/03/2021
	Documents précontractuels – intégration des incidences négatives	30/12/2022
PRODUITS PRESENTANT DES CARACTERISTIQUES E OU S (ART.8) OU INVESTISSEMENTS DURABLES (ART.9)	Documents précontractuels – Informations sur les caractères E/S ou sur les investissements durables	10/03/2021
	Site internet – Informations sur les caractères E/S ou sur les investissements durables	10/03/2021
	Rapports périodiques - Informations sur les caractères E/S ou sur les investissements durables	01/01/2022
	Documents précontractuels – Objectifs environnementaux a et b *	01/01/2022
	Rapports périodiques - Objectifs environnementaux a et b *	01/01/2022
	Documents précontractuels – Objectifs environnementaux c à f *	01/01/2023
	Rapports périodiques - c à f *	01/01/2023

Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel du Morbihan

Rapport de l'un des commissaires aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur la vérification de la déclaration de performance extra-financière (Exercice clos le 31 décembre 2022)

A l'Assemblée Générale

Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel du Morbihan

Avenue de Keranguen

56956 VANNES_CEDEx 9

En notre qualité de commissaire aux comptes de la Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel du Morbihan (ci-après « l'entité ») désigné organisme tiers indépendant (« tierce partie »), accrédité par le Cofrac (Accréditation Cofrac Inspection n°3-1862 portée disponible sur www.cofrac.fr), nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur les informations historiques (constatées ou extrapolées) de la déclaration de performance extra-financière, préparées selon les procédures de l'entité (ci-après le « Référentiel »), pour l'exercice clos le 31 décembre 2022, (ci-après respectivement les « Informations » et la « Déclaration »), présentées dans le rapport de gestion en application des dispositions des articles L.225-102-1, R.225-105 et R.225-105-1 du code de commerce.

Conclusion

Sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre, telles que décrites dans la partie « Nature et étendue des travaux », et des éléments que nous avons collectés, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration de performance extra-financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

Préparation de la déclaration de performance extra-financière

L'absence de cadre de référence généralement accepté et communément utilisé ou de pratiques établies sur lesquels s'appuyer pour évaluer et mesurer les Informations permet d'utiliser des techniques de mesure différentes, mais acceptables, pouvant affecter la comparabilité entre les entités et dans le temps. Par conséquent, les Informations doivent être lues et comprises en se référant au Référentiel dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration.

Limites inhérentes à la préparation des Informations

Les Informations peuvent être sujettes à une incertitude inhérente à l'état des connaissances scientifiques ou économiques et à la qualité des données externes utilisées. Certaines informations sont sensibles aux choix méthodologiques, hypothèses et/ou estimations retenues pour leur établissement et présentées dans la Déclaration.

Responsabilité de l'entité

Il appartient à la direction de :

- Sélectionner ou d'établir des critères appropriés pour la préparation des Informations ;
- Préparer une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra-financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance et par ailleurs les informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte) ;
- Préparer la Déclaration en appliquant le Référentiel de l'entité tel que mentionné ci-avant ; ainsi que
- Mettre en place le contrôle interne qu'elle estime nécessaire à l'établissement des Informations ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

La Déclaration a été établie par le Conseil d'Administration.

Responsabilité du commissaire aux comptes désigné organisme tiers indépendant

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, de formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur :

- La conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R.225-105 du code de commerce ;
- La sincérité des informations historiques (constatées ou extrapolées), fournies en application du 3° du I et du II de l'article R.225-105 du code de commerce, à savoir les résultats des politiques, incluant des indicateurs clés de performance, et les actions, relatifs aux principaux risques.

Comme il nous appartient de formuler une conclusion indépendante sur les Informations telles que préparées par la direction, nous ne sommes pas autorisés à être impliqués dans la préparation desdites Informations, car cela pourrait compromettre notre indépendance.

Il ne nous appartient pas de nous prononcer sur :

- le respect par l'entité des autres dispositions légales et réglementaires applicables (notamment en matière d'informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte), de plan de vigilance et de lutte contre la corruption et d'évasion fiscale) ;
- la sincérité des informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte) ;
- la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

Dispositions réglementaires et doctrine professionnelle applicable

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A.225-1 et suivants du code de commerce, à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention, notamment l'avis technique de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes, *Intervention du commissaire aux comptes - Intervention de l'OTI - Déclaration de performance extra-financière*, tenant lieu de programme de vérification et à la norme internationale ISAE 3000 (révisée) - *Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information*.

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L.822-11 du code de commerce et le code de déontologie de la profession de commissaire aux comptes. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des textes légaux et réglementaires applicables, des règles déontologiques et de la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 4 personnes et se sont déroulés entre février 2023 sur une durée totale d'intervention de 3 semaines.

Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos spécialistes en matière de développement durable et de responsabilité sociétale. Nous avons mené 12 entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment les directions RSE, Achats, Finances, Ressources Humaines.

Nature et étendue des travaux

Nous avons planifié et effectué nos travaux en prenant en compte le risque d'anomalies significatives sur les Informations.

Nous estimons que les procédures que nous avons menées en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée :

- Nous avons pris connaissance de l'activité de l'entité et de l'exposé des principaux risques ;
- Nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L.225-102-1 en matière sociale et environnementale, ainsi qu'en matière de respect des droits de l'homme et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R.225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2^{ème} alinéa du III de l'article L.225-102-1 ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'entité, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques ;
- Nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
 - Apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus au regard des principaux risques et politiques présentés, et
 - Corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en annexe. Pour l'intégralité des risques, nos travaux ont été réalisés au niveau du Siège social et des agences ;

- Nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- Pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en annexe, nous avons mis en œuvre :
 - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
 - des tests de détail, sur la base de sondages ou d'autres moyens de sélection, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès du Siège social et des agences, et couvrent 100% des données consolidées sélectionnées pour ces tests ;
- Nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'entité ;

Les procédures mises en œuvre dans le cadre d'une mission d'assurance modérée sont moins étendues que celles requises pour une mission d'assurance raisonnable effectuée selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Fait à Neuilly-sur-Seine, le 22 février 2023

L'un des commissaires aux comptes
PricewaterhouseCoopers Audit

Pierre Clavié
Associé

Nicolas Jolivet
Associé

Anne Parenty
Associée Reporting de Durabilité

Annexe : Liste des informations que nous avons considérées comme les plus importantes

Indicateurs clés de performance et autres résultats quantitatifs :

- Taux de sociétaires
- Nombre d'interventions de la RSE dans les comités de gouvernance
- Indice d'Engagement et de Recommandation des collaborateurs
- Nombre d'heures de formation par collaborateur
- Index de l'égalité professionnelle
- Taux de travailleurs en situation de handicap
- Montants des financements liés aux projets d'énergies renouvelables
- Montants de financements liés aux projets de rénovation énergétique
- Montants de prêts débloqués en énergie renouvelable sur le marché agricole
- Emissions de CO2 générées par la consommation d'énergie
- Nombre de services Crédit Agricole pour 100 000 habitants
- Taux de dématérialisation
- Taux de sortie avec succès du point passerelle
- Bilan Achats Responsables
- Taux de réclamation sur le défaut de conseil
- Taux de collaborateurs conforme aux formations obligatoires
- Taux de traitements des avis internes
- Taux de traitement des exercices de droits sous 30 jours
- Chiffres clés RH
- Nombre de projets accompagnés de financement d'unités de production d'énergie renouvelable pour le marché agricole
- Pourcentage des parts de marché de financement des unités de méthanisation agricoles et territoriales à dominante agricole en fonctionnement détenues par la Caisse
- Consommation d'énergies : Electricité et Gaz
- Taux de Clients utilisateurs de la banque en ligne (site internet et application Ma Banque) en moyenne annuelle
- Maxi coup de pouce : Nombre de dossiers réalisés et Montants réalisés
- Prêts coup de pouce : Nombre de dossiers réalisés et Montants réalisés
- Nombre de fournisseurs notés RSE avec Ecovadis
- Part des achats effectués sur le territoire
- Part de fournisseurs en dépendance économique
- Délai moyen de paiement des factures
- Indice de Recommandation Client stratégique sur les clients particuliers
- Indice de Recommandation Client « Clients contactés »
- Nombre de demandes d'avis traitées

Informations qualitatives (actions et résultats) :

- Partenariat et mécénat : Conventions de mécénat
- Formation/Sensibilisation à la RSE des collaborateurs
- Dialogue social
- Acculturation au digital : Les clic days et le digital day
- Accompagner les femmes vers la prise de postes à responsabilité
- Démarche ESG auprès des entreprises : Questionnaire ESG
- Mise en force du Hub transitions énergétiques
- Les offres : Prêts d'honneur de la région
- Gestion des déchets : Sourcing du papier
- Dispositif de gestion à distance des clients expatriés et des jeunes
- La Cellule séparation
- Engagement dans le parcours Achats Responsables : Candidature à Labellisation Relations Fournisseurs Responsables (RFAR).
- Formation au modèle relationnel
- Actualisation du Code de conduite
- Pilotage de la révision annuelle du registre des traitements de la Caisse Régionale au travers de l'outil REGIS